

Managementbewertung 2021/2022

SYSCOS QM-Management-System nach DIN EN ISO 9001

Zentrum für Mittelstandsberatung Ltd.

Karl-Heinz-Beckurts-Straße 13 • D-52428 Jülich • T +49 2461 3173150 • F +49 2461 3173156

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Georg Douvos

Handelsregister des Amtsgerichts Düren • HRB-Nr.: 4919

Finanzamt Jülich • Steuernummer 213/5706/0013 • USt.-IdNr. DE247679805

Registersitz 69 Great Hampton Street • B18 6EW Birmingham, GBR Registriert in England & Wales • Nr. 5681626

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Unternehmenspolitik	3
2. Unternehmensziele	4
2.1. Überprüfung der Ziele von 2017	4
2.2. Ziele 2018	4
3. Status der letzten Managementbewertung	4
4. Ziele der Partner	4
5. Audits	5
5.1. Interne Audits	5
5.2. Audits durch die Zertifizierungsstelle	5
6. Kundenreklamationen	5
7. Interessierte Parteien	5
8. Kundenzufriedenheit	6
9. Prozess und Produktkonformität	6
10. Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen	6
11. Chancen und Risiken	6
12. Externe Dienstleister	7

Vorwort

Das SYSCOS QM – Management besteht Im Jahr 2020 aus 7 Partnern. 2019 waren es 10 Partner, 2018 7 und 2017 12.

1. Unternehmenspolitik

1. Wir decken die Marktbedürfnisse auf dem Gebiet der Existenzgründungsberatung, der allgemeinen Betriebsberatung, der Fördermittelberatung, der Krisenberatung, QM- Beratung und der Unternehmensnachfolgeberatung ab.
2. Wir bieten als Marktleistung die Erarbeitung gemeinsamer Problemlösungen mit unseren Kunden und legen besonderen Wert auf fachkundige Beratung, Betreuung und Erfolgskontrolle. Dem Kundennutzen wird oberste Priorität eingeräumt.
3. Wir erachten als wesentlichen Faktor unserer Existenzsicherung eine breite Branchenstreuung. Wir erarbeiten und sichern unseren Kundenstamm durch unsere aktive Marketingpolitik mit dem Ziel einer maximalen wirtschaftlichen Marktausschöpfung.
4. Wir wollen in allen unseren Geschäftsbeziehungen ein faires und ausgewogenes Verhalten mit langfristigen und soliden Beziehungen pflegen.
5. Im Rahmen unserer Möglichkeiten sind wir bestrebt, die persönliche und berufliche Entfaltung unserer Partner zu fördern und durch deren aktiven Einbezug in das Unternehmensgeschehen ein gutes und motivierendes Arbeitsklima zu erhalten.
6. Wir erwarten von unseren Partnern eine hohe berufliche und persönliche Qualifikation und eine entsprechende Leistung.
7. Durch ein bundesweit flächendeckendes Berater-Netz soll eine ortsnahe Beratung und Betreuung der Beratungskunden sichergestellt werden.
8. Die einzelnen Berater sind selbständige Kooperationspartner. Durch eine intensive Einarbeitung sowie eine laufende Betreuung und Schulung wird das hohe Beratungsniveau sichergestellt. Partner kann nur werden, wer über eine ausreichende theoretische Ausbildung und langjährige Praxiserfahrung verfügt.
9. Durch permanentes Messen und Korrigieren wie auch die Bewertung von Chancen und Risiken versuchen wollen wir durchweg eine Steigerung unsere Qualität erreichen.

Zentrum für Mittelstandsberatung Ltd.

Karl-Heinz-Beckurts-Straße 13 • D-52428 Jülich • T +49 2461 3173150 • F +49 2461 3173156

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Georg Douvos

Handelsregister des Amtsgerichts Düren • HRB-Nr.: 4919

Finanzamt Jülich • Steuernummer 213/5706/0013 • USt.-IdNr. DE247679805

Registersitz 69 Great Hampton Street • B18 6EW Birmingham, GBR Registriert in England & Wales • Nr. 5681626

2. Unternehmensziele

2.1. Überprüfung der Ziele von 2018

Diese Übersicht zeigt die Ziele des vergangenen Jahres und die entsprechende Zielerreichung:

Nr.	Ziele 2019	Erreichung
1	Mindestens 3 Praxisvorträge auf den Partnertreffen	Praxisvorträge auf Partnertreffen werden festgestellt, es wurden 3 Vorträge gehalten, das Ziel wurde erreicht
2	Neue Revision/Überarbeitung der von den Partnern fürs interne Audit benötigten Dokumente erstellen	Revisionsstand muss mit 19 für 2019 beginnen, das wurde konsequent in allen Vorlagen, die 2019 geändert wurden, umgesetzt
3	Review der neuen Kommunikationsplattform (Forum) und Bewertung	Messung der Nutzung durch Ermittlung der verfassten Beiträge, es wurden nur wenige Beiträge verfasst, das Forum wurde effektiv nicht genutzt

2.2. Ziele 2020

Für das laufende Jahr wurden folgende Ziele definiert:

Nr.	Ziele 2020	Messung
1	Mindestens 3 Praxisvorträge auf den Partnertreffen	Praxisvorträge auf Partnertreffen werden festgestellt, es wurden 3 Vorträge gehalten, das Ziel wurde erreicht
2	Neue Revision/Überarbeitung der von den Partnern fürs interne Audit benötigten Dokumente erstellen	Revisionsstand muss mit 20 für 2020 beginnen, viele Vorlagen wurden 2020 erneuert und die Version wurde entsprechend benannt
3	Beratungsansatz Geschäftsmodellentwicklung	Vorstellung auf Partnertreffen und ggfls. Aufnahme eines Beratungsprozesses, Ziel wurde erreicht

3. Status der letzten Managementbewertung

2019 wurde in der Managementbewertung keine Beanstandung festgestellt.

4. Ziele der Partner

Die Kooperationspartner gehören zu anerkannten Beratern in den von ihnen definierten Beratungsfeldern. Durch die Zertifizierung möchten sie ihre Beraterkompetenz nach außen sichtbar machen.

Regelmäßige Schulungen sichern die Qualität der Beratung. Durch die Fokussierung auf die Kundenzufriedenheit erwarten sie steigende Umsätze durch die Empfehlung zufriedener Kunden.

Zentrum für Mittelstandsberatung Ltd.

Karl-Heinz-Beckurts-Straße 13 • D-52428 Jülich • T +49 2461 3173150 • F +49 2461 3173156

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Georg Douvos

Handelsregister des Amtsgerichts Düren • HRB-Nr.: 4919

Finanzamt Jülich • Steuernummer 213/5706/0013 • USt.-IdNr. DE247679805

Registersitz 69 Great Hampton Street • B18 6EW Birmingham, GBR Registriert in England & Wales • Nr. 5681626

Insgesamt verfolgen die Partner das Ziel, durch gute Beratung auf Dauer einen angemessenen Lebensunterhalt zu verdienen und als Berater gesellschaftlich anerkannt zu sein.

Jeder Partner hat eigene Ziele für sich persönlich definiert, diese Ziele werden in den internen Audits überprüft.

Für die Zielplanung/ -auswertung wurde von den Partnern als verbindlich festgelegt:

- Umsatz
- Mitarbeiterentwicklung
- Beratungskennzahlen (Neu- / Folgeaufträge)
- Sonstige Ziele

5. Audits

5.1. Interne Audits

Im Jahre 2019 wurden 8 Partner auditiert. Die Partner „Vaisband“ und „Nickel & Skala“ wurden nicht mehr auditiert, da sie aus dem Verbund ausgetreten sind. Dieses hatte finanzielle Gründe.

Die Zentrale wird seit 2015 von Herrn Andreas Werry auditiert, damit die Objektivität verbessert wird, wie von der Zertifizierungsgesellschaft vorgeschlagen. Im Audit von 2019 wurde 1 Abweichung festgestellt, die korrigiert wurde und für folgende Audits beachtet wird. Im ersten Halbjahr 2020 wurden keine internen Audits durchgeführt. Für das zweite Halbjahr sind 7 interne Audits geplant.

5.2. Audits durch die Zertifizierungsstelle

Am 20.08.2019 erfolgte die Re-Zertifizierung zur DIN EN ISO 9001:2015.

6. Kundenreklamationen

Kundenreklamationen werden unverzüglich bearbeitet und als Chance genutzt, um in Zukunft Fehler zu vermeiden. In der Regel werden Verbesserungen schnellstmöglich in die Dienstleistung eingearbeitet. Oftmals beruhen „Kundenreklamationen“ jedoch auf den Nichterhalt von Fördergeldern etc. Dies ist im eigentlichen Sinne keine Kundenreklamation, sofern der Berater nicht völlig falsche Berechnungen oder ähnliches für seine Arbeit zugrunde gelegt hat. Die Zentrale, wie auch die Partner, haben keine nennenswerten Kundenreklamationen erhalten. Kundenreklamationen, die auf eine nicht erhaltende Förderung/Finanzierung zurück zu führen sind, werden nicht als zu bewertende/untersuchende Reklamation beurteilt. Schon in der Vergangenheit dazu geführte Beurteilungen, konnten immer nur auf das geplante Vorhaben oder den Unternehmer zurück geführt werden, nicht aber auf eine schlechte Beratung.

7. Interessierte Parteien

Interessierte Parteien für das QM System sind Fördermittelgeber, Kunden, Banken, Versicherungen, Partner des QM Systemes, Partner der Partner wie auch die Systemzentrale

Zentrum für Mittelstandsberatung Ltd.

Karl-Heinz-Beckurts-Straße 13 • D-52428 Jülich • T +49 2461 3173150 • F +49 2461 3173156

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Georg Douvos

Handelsregister des Amtsgerichts Düren • HRB-Nr.: 4919

Finanzamt Jülich • Steuernummer 213/5706/0013 • USt.-IdNr. DE247679805

Registersitz 69 Great Hampton Street • B18 6EW Birmingham, GBR Registriert in England & Wales • Nr. 5681626

als interessierte Partei.

8. Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Elementen dieses QM-Systems. Nach Abschluss einer jeden Beratung wird der Beratungskunde gebeten, den Berater auf der KfW- Beraterbörse zu bewerten. Bis auf einen Partner sind alle aktiven Kooperationsmitglieder in der KfW- Beraterbörse gelistet. Der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit der Kunden lag 2019 bei der Note 1,25 bei 7 bewerteten Partner und 2018 bei der Note 1,22 bei 9 bewerteten Beratern. Die gute bis sehr gute Kundenzufriedenheit konnte somit wieder bestätigt werden. Ein Partner hat weiterhin noch keine Bewertungen drin. Er benutzt ein anderes Verfahren, welches er nachgewiesen hat. Beanstandungen und geäußerte Mängel werden zum Anlass genommen, ein ausführliches Gespräch über die Gründe der Unzufriedenheit zu führen, um so Anhaltspunkte für die künftige Fehlervermeidung zu erhalten, sofern die Beanstandungen und Mängel in der Beratungsleistung zu verantworten sind. Jedoch sind hier keine nennenswerten Beanstandungen bekannt. Da ab 2020 die KfW-Beraterbörse nicht mehr existieren wird und somit die Beurteilung der Kundenzufriedenheit über diese nicht mehr möglich sein wird, wird in 2020 die Kundenzufriedenheit von jedem Partner individuell gemessen, eine Vorlage kann hierzu aus der Internetseite www.qm.syscos.info entnommen werden.

9. Prozess und Produktkonformität

Die Prozessleistung / Produktkonformität innerhalb der Kooperation wird jährlich durch eine Leistungsbeurteilung der Partner ermittelt. Dieses funktioniert gut und zwingt jeden Partner, sich selber und seine Qualität zu überprüfen. Die Internetseite www.qm.syscos.info hat die Aufgabe als Online QM-Handbuch komplett übernommen. Die Internetseite funktioniert gut und ist deutlich flexibler, als die vorherigen QM Handbücher. Änderungen können schnell und flexibel eingepflegt und umgesetzt werden und können von jedem Partner sofort nach der Änderung eingesehen werden.

10. Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Aus dem externen Audit der Systemzentrale ist 1 Korrekturmaßnahme hervorgegangen und zwischenzeitlich erledigt worden. Die Erkenntnisse aus der Korrekturmaßnahme werden in der Zukunft direkt Beachtung erhalten.

11. Chancen und Risiken

Die Chancen und Risiken des QM Systems wurden in einer FMEA-Analyse betrachtet. Hier wurde das Risiko des Brexits, da das QM aktuell noch von einer Limited geführt wird und das Risiko von rückläufigen QM-System Partner identifiziert. Mögliche Maßnahmen wurden

Zentrum für Mittelstandsberatung Ltd.

Karl-Heinz-Beckurts-Straße 13 • D-52428 Jülich • T +49 2461 3173150 • F +49 2461 3173156

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Georg Douvos

Handelsregister des Amtsgerichts Düren • HRB-Nr.: 4919

Finanzamt Jülich • Steuernummer 213/5706/0013 • USt.-IdNr. DE247679805

Registersitz 69 Great Hampton Street • B18 6EW Birmingham, GBR Registriert in England & Wales • Nr. 5681626

dokumentiert, bewertet und als gute Maßnahmen zur Beseitigung oder Minderung des Risikos identifiziert. Nach aktueller Betrachtung ist die Anzahl der Partner gestiegen, aber immer noch nicht wirtschaftlich ausreichend. Hier finden immer wieder Überlegungen statt, das System zu erweitern/umzustrukturieren, um es für weitere Parteien/Gruppen zu öffnen. Hier sind die Überlegungen durch die notwendigen Umstrukturierungen noch nicht weit vorangeschritten, werden aber immer wieder geführt und betrachtet.

12. Externe Dienstleister

Für das QM System gibt es derzeit 2 relevante Dienstleister. Hierbei handelt es sich um den Hoster des QM-Handbuchs (qm.syscos.info) und den Hoster des CRM Systems, in dem Partner Ihre Mandantenbearbeitung erledigen.

Der Hoster des QM-Handbuchs ist die Firma Ionos. Die Bewertung findet regelmäßig durch Fachmedien statt und wird so auch von uns bewertet.

Das CRM System ist in seiner Art einzigartig und nicht zu ersetzen. Eine Bewertung findet hier nicht statt, da es keine Alternativen für diesen Anbieter gibt.

Ort, Datum

Unterschrift