



Ergebnis der  
Online-Auditierung im  
Rahmen der qualifizierten  
Selbstverpflichtung (QSV)

**UMSATZSCHMIEDE**  
Marketing- und  
Vertriebsberatung

Köln, 29.04.2019

## Vorbemerkung

### **Mehr Transparenz**

Deutschland ist Beraterland: Über 100.000 Einzelberater und Beratungsgesellschaften sind regional, national und international aktiv. Eine Angebotsfülle mit Schattenseite. Der Markt ist besonders für kleine und mittelständische Unternehmen unübersichtlich, und es gibt keine objektiven Qualitätsstandards, mit deren Hilfe Kammern, Verbände oder Banken die Suche nach dem richtigen Berater begleiten können.

ServiceValue bietet eine qualifizierte Berater-Registrierung an, die den deutschen Markt für Unternehmensberatung transparenter gestaltet. Gemeinsam mit dem Hamburger Consulting Club (HCC) wurden Qualitätsstandards definiert, anhand derer Bewerber sorgfältig und nachvollziehbar geprüft werden.

Mit der Registrierung ist eine qualifizierte Selbstverpflichtung (QSV) verbunden, die im Rahmen einer Online-Auditierung bestätigt wird. Das zugehörige Prüfverfahren umfasst drei Gebiete: Company, Collaboration und Competence, differenziert nach Unternehmensgröße. Nach Prüfung erhält der Bewerber eine persönliche Auswertung mit Benchmarking und – bei erfolgreichem Abschneiden – ein Testat samt öffentlichem Eintrag ins Qualitäts-Register. Das Angebot richtet sich an Firmen, Freiberufler, Coaches, Trainer und Moderatoren, die dauerhaft beratend tätig sind.

## Steckbrief Unternehmen (I)

### Company

<b>Unternehmen</b>	UMSATZSCHMIEDE Marketing- und Vertriebsberatung
<b>Unternehmenssitz</b>	Hamburg
<b>Kontakt</b>	Ansprechpartnerin: Christine Witthöft; 040 88 933 056; <a href="mailto:christine.witthoeft@umsatzschmiede.com">christine.witthoeft@umsatzschmiede.com</a>
<b>Unternehmensgröße / -form</b>	Einzelberaterin
<b>Gründungsjahr</b>	2014

### Collaboration

<b>Beratungsschwerpunkte Kundengröße</b>	von Kleinunternehmen bis mittlere Unternehmen
<b>Kooperationspartner</b>	-
<b>Engagement in Verbänden und Institutionen</b>	Verband deutscher Unternehmerinnen, Wirtschaftsrat, AGA, Versammlung eines Ehrbaren Kaufmanns

## Steckbrief Unternehmen (II)

### Competence

<b>Beratungsschwerpunkte Branchen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungen</li> <li>• Energiesektor, Ver- und Entsorgung</li> <li>• Freie Berufe</li> <li>• Gesundheitswirtschaft</li> <li>• Handel und Handelsvermittler</li> <li>• Immobilienwirtschaft</li> <li>• Industrie / produzierendes Gewerbe</li> <li>• IT-Wirtschaft</li> </ul>
<b>Beratungsschwerpunkte Themen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Themenschwerpunkte</li> </ul>
<b>Beratungsschwerpunkte Leistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Leistungsschwerpunkte</li> </ul>
<b>Beratungsschwerpunkte Rollen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager auf Zeit / Interimsmanager</li> <li>• Manager kleiner bis großer Projekte</li> <li>• Projekt-Stabsmitarbeiter</li> <li>• Fachspezialist</li> <li>• Trainer / Coach</li> <li>• Workshop Moderator</li> </ul>

## Online-Auditierung: Prüfverfahren

### Erhebungsinstrument

Fragen zur Unternehmung sowie Frage- und Auskunftsböcke zu unterschiedlichen Themenfeldern mit offenen und geschlossenen Antwortmöglichkeiten (tlw. Mehrfachantworten möglich) sowie Upload-Möglichkeiten

### Datenaufbereitung und -auswertung

Bündelung der Themenfelder in 10 Unterkategorien mit jeweils max. 100 Punkten; Bündelung der Unterkategorien in drei Oberkategorien (Company, Collaboration, Competence); ungewichteter Summenwert aus den Oberkategorien ergibt das Gesamtergebnis mit max. 1.000 Punkten (= 100 %)

### Benchmarking

Durchschnittswerte je Unter- und Oberkategorie sowie Gesamtergebnis auf Basis aller untersuchten Berater und Beratungsgesellschaften, differenziert nach Unternehmensgröße und ausgewiesen (je nach Zugehörigkeit) als Benchmark für Einzelberater, Unternehmen mit bis zu 10 Mitarbeitern,

Unternehmen mit bis zu 50 Mitarbeitern und Unternehmen mit über 50 Mitarbeitern

### Prüfergebnis

Das Prüfergebnis ist erfolgreich, wenn das Gesamtergebnis oberhalb einer normativ gesetzten Mindestanforderung liegt, welche in Abhängigkeit der Unternehmensgröße definiert ist; das Prüfergebnis ist herausragend, wenn das Gesamtergebnis oberhalb des zugehörigen Benchmark-Wertes liegt

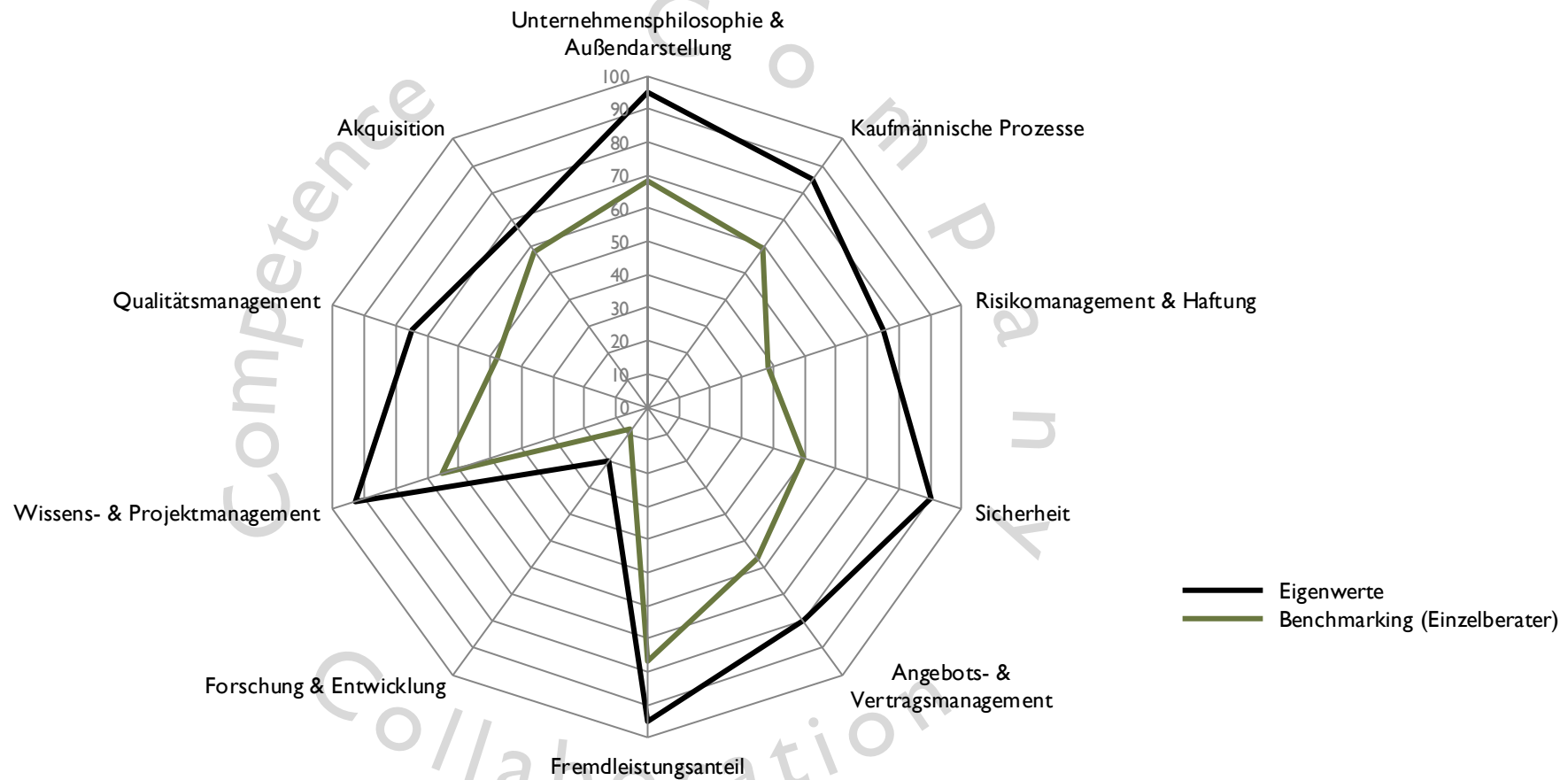
## Online-Auditierung: Prüfergebnis

Oberkategorie	Eigenwert	Mindest- anforderung (Einzelberater/in)	Benchmarking (Einzelberater/in)
Company	345		215,7
Collaboration	195		142,2
Competence	235,5		171,3
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>775,5</b>	<b>500</b>	<b>529,2</b>

## Online-Auditierung: Kategorienergebnisse

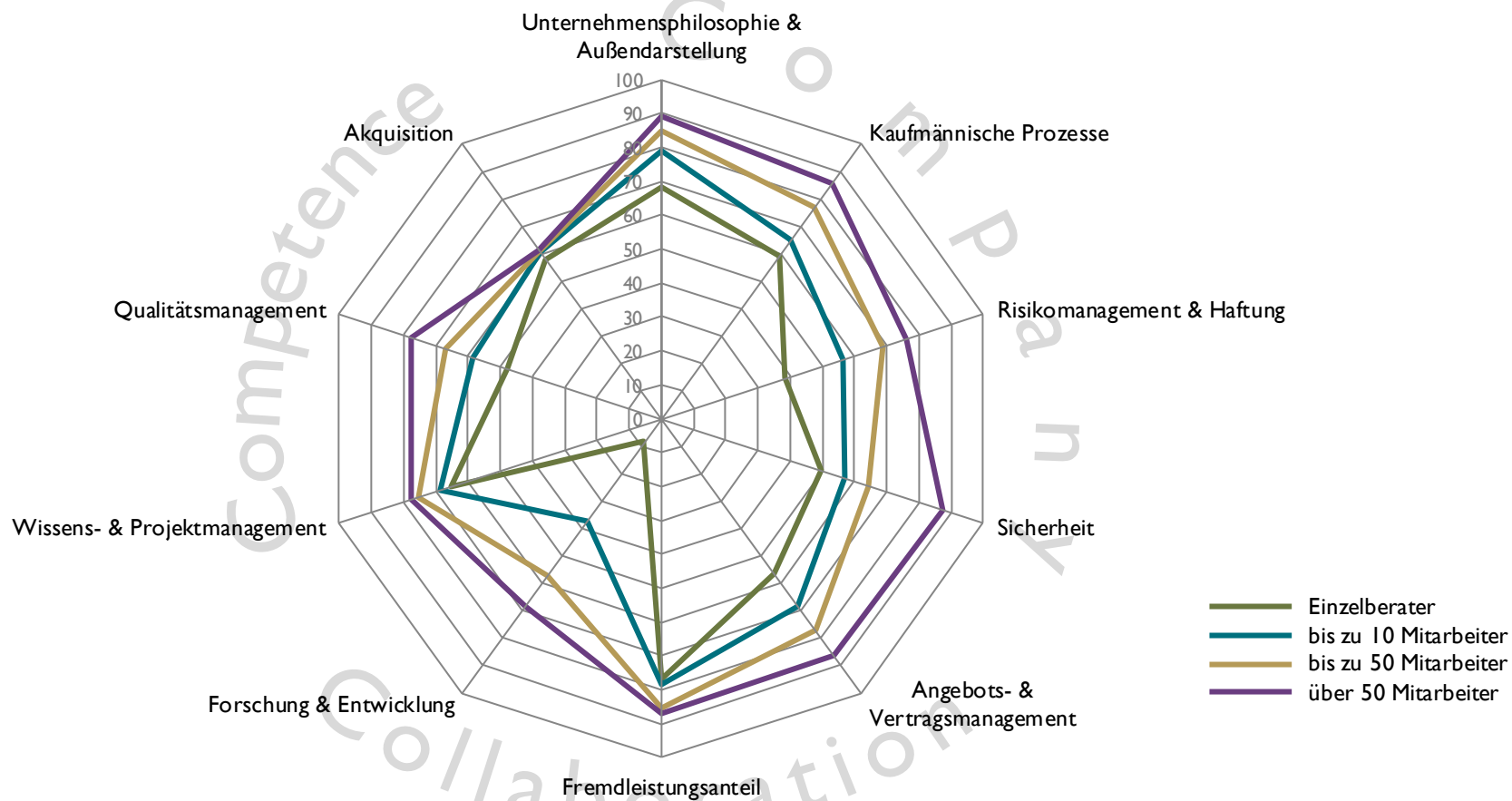
	Unterkategorie	Eigenwert	Benchmarking (Einzelberater/in)
Company	Unternehmensphilosophie & Außendarstellung	95	68,4
	Kaufmännische Prozesse	85	59,0
	Risikomanagement & Haftung	75	38,4
	Sicherheit	90	49,9
Collaboration	Angebots- & Vertragsmanagement	80	56,9
	Fremdleistungsanteil	95	76,7
	Forschung & Entwicklung	20	8,6
Competence	Wissens- & Projektmanagement	93	65,4
	Qualitätsmanagement	75	47,7
	Akquisition	67,5	58,2

## Online-Auditierung: Kategorienergebnisse im Benchmarking (Stärken-Schwächen-Profil)





## Benchmarking: Kategorienergebnisse über vier Unternehmensgrößen



## Legende zu den Unterkategorien (I)

Im Folgenden werden die Bedingungen dargestellt, die jeweils zu einer maximalen Punktzahl in den Unterkategorien führen. Je Unterkategorie sind maximal 100 Punkte zu vergeben, über die 10 Unterkategorien ergibt sich somit eine maximale Punktzahl von 1.000.

### **Unternehmensphilosophie & Außendarstellung**

- Eine dokumentierte Unternehmensphilosophie liegt vor und entspricht überwiegend dem aktuellen Geschäftskonzept.
- Die Prinzipien einer einheitlichen Außendarstellung sind dokumentiert.
- Die Unternehmensdarstellung ist aktuell, sach- und leistungsgerecht und schließt folgende Inhalte mit ein: Hauptgeschäftsfelder, Kernkompetenzen, Geschäftsführung bzw. Inhaber, wirtschaftliche Situation, Unternehmensgeschichte sowie Referenzen.
- Darüber hinaus existieren eine Unternehmensbroschüre, eine Unternehmenspräsentation und ein Internetauftritt, der das Unternehmen umfassend vorstellt.

### **Kaufmännische Prozesse**

- Projektbegleitende Kosten werden mit Hilfe einer DV-Kostenrechnung bzw. -Buchhaltung überwacht.
- Projektzeiten werden durch elektronische Zeiterfassung oder Erfassung im DV-System aufgezeichnet.
- Der Kunde erhält eine lückenlose Aufstellung über Aktivitäts- und Präsenzzeit.
- Es besteht ein systematisches und mehrstufiges Mahnwesen.
- Nachstehende Aspekte im Projektberichtswesen werden geleistet: regelmäßige Tages- oder Wochenberichte durch den Projektleiter, Zwischenberichte nach Meilensteinen und Abschlussbericht.
- Projekte werden grundsätzlich nachkalkuliert.
- Einen Jahresabschluss bzw. eine Einnahme-/Überschussrechnung wird erstellt.

## Legende zu den Unterkategorien (II)

### Risikomanagement & Haftung

- Im Unternehmen besteht ein formalisiertes Risikomanagement.
- Eine Vermögensschaden- und eine Betriebshaftpflichtversicherung liegen vor.
- Eine externe Bonitätseinschätzung des Unternehmens wurde vorgenommen.

### Sicherheit

- Ein ISMS (Informations-Sicherheits-Management-System) existiert und ist vollständig dokumentiert.
- Für die interne und externe Kommunikation gibt es dokumentierte Regeln.
- Vorkehrungen gegen Datenverlust sowie dokumentierte Regelungen für die Datensicherung und -archivierung bestehen im Unternehmen.
- Folgende Vorkehrungen gegen Datenmissbrauch werden getroffen: dokumentierte Benutzerprofile, Datenschutz-

erklärungen der Mitarbeiter, betrieblicher Datenschutzbeauftragter, Festplattenverschlüsselung sowie Verschlüsselung von mobilen Datenträgern.

### Angebots- & Vertragsmanagement

- Vorhandensein von Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Standardangeboten und -verträgen für typische Projekte. Darüber hinaus wurden die genutzten AGBs und Verträge innerhalb der letzten 12 Monate juristisch geprüft.
- Die wesentlichen inhaltlichen und formalen Bestandteile eines Vertrages sind bereits im Angebot klar definiert und stets nachprüfbar.
- Ein Gesprächspartner für Problemsituationen wird grundsätzlich vorab benannt.
- Auf Kunden- und Beraterseite existiert eine definierte Vertretungsregelung für die Projektleiter.

## Legende zu den Unterkategorien (III)

### Fremdleistungsanteil

- Der regelmäßig eingekaufte Fremdleistungsanteil an den fakturierten Beratungsleistungen übersteigt nicht die Schwelle von 50 Prozent.
- Wenn Fremdleistungsanteile von 10 Prozent oder mehr eingekauft werden, sind Vorkehrungen getroffen worden, um einen möglichen Ausfall der Fremdleistungspartner kompensieren zu können.
- Fremdleistungspartner werden nach folgenden Aspekten ausgewählt: fachliche Recherche, Referenzen und Empfehlungen sowie Kundenwünsche.

### Forschung & Entwicklung

- Das Unternehmen unterhält regelmäßige Kontakte zu Universitäten, Wirtschaftsakademien oder ähnlichen Einrichtungen, bspw. durch gemeinsame Projekte und Forschungsaufträge.
- Es werden Diplom-, Bachelor- und/oder Masterarbeiten vergeben.

- Mitarbeiter des Unternehmens führen Lehrveranstaltungen durch.
- In den letzten 36 Monaten wurden mehr als 10 fachliche Studien / Artikel durch das Unternehmen veröffentlicht.

### Wissens- & Projektmanagement

- Eine Beschreibung / Vorgehensweise, wie Wissen im Unternehmen systematisch und aktiv gesammelt und aufbereitet wird, existiert.
- Hierfür werden technische und organisatorische Unterstützungen, wie Wiki und Datenbanksysteme, genutzt.
- Folgende Aspekte werden im Projektmanagement grundsätzlich immer angewendet: formalisierte Projektorganisation, fixierter Projektstart, formales und messbares Projektziel und eine formale Projektdokumentation.

## Legende zu den Unterkategorien (IV)

### Qualitätsmanagement

- Durch nachstehende Maßnahmen wird im Unternehmen sicher gestellt, dass es für die Kunden durchgängig erreichbar ist, d.h. auch während Krankheit, Urlaub oder Auslandstätigkeit: Sekretariat, Vertretung, Anrufbeantworter und Rufumleitung.
- Ein Weiterbildungskonzept für die Mitarbeiter ist im Unternehmen vorhanden.
- Es besteht ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem, das aktuell zertifiziert ist.
- Bei Nicht-Vorhandensein eines dokumentierten Qualitätsmanagementsystem sind folgende Aspekte sichergestellt: es existieren ein anderes Verfahren für das Qualitätsmanagement, Beschreibungen der Kernprozesse und ein Feedbacksystem für Kundenmeinungen, klare Verantwortlichkeiten sind definiert sowie Dokumente sind hierfür beschrieben und aktuell.

### Akquisition

- Der erste Kundenkontakt erfolgt überwiegend durch eine systematische, themenbezogene Marktbearbeitung.
- Es wurden drei vollständige, durch die Kunden autorisierte und für das Unternehmensprofil relevante Referenzen aus den letzten drei Jahren angeführt.
- Der Vertriebs Erfolg wird mit Hilfe von einer Angebots-/Vertragsstatistik nach Stück und einer Vertriebskapazität in Relation zu fakturierter Kapazität gemessen.

## Testat als Gütesiegel



Ihre Auszeichnung „Top-Berater“ (herausragendes Prüfergebnis) wird für Ihre Kommunikations-Maßnahmen als vektorbasierte pdf-Datei, druckfähige JPG-Datei (CMYK, 300dpi) und PNG-Datei bereitgestellt.

Das Siegel hat eine Gültigkeitsdauer von 24 Monaten (bis April 2021) und ist in der Nutzung nicht auf bestimmte Medien beschränkt.

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)