

Qualitätsnachweis

Version 1.1 · Stand 10/2022



firstbyte
digital consulting
e. K.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1 Unternehmensdarstellung und Qualifikation	4
1.1 Unternehmensleitbild	4
1.1.1 Unternehmensdaten	4
1.1.2 Tätigkeitsfeld	4
1.1.3 Zielgruppe	5
1.1.4 Zielgebiet	5
1.1.5 Unternehmensgrundsätze	5
1.2 Kompetenz	7
1.2.1 Fachliche Kompetenz	7
1.2.2 Persönliche Kompetenz	7
1.2.3 Referenzen	8
1.3 Weiterbildung	9
1.3.1 Persönliche Weiterbildung	9
1.3.2 Qualitätskontrolle der persönlichen Weiterbildung	9
1.4 Ressourcen	10
1.4.1 Beraternetzwerk	10
2 Leistungserbringung und Kundenkommunikation	11
2.1 Akquise und Werbung	11
2.2 Bedarfsermittlung	11
2.3 Vertragsgestaltung	12
2.4 Beratungsdurchführung	12
2.5 Feedback	12
2.6 Nachbetreuung/Kundenpflege	13
3 Qualitätskontrolle	14
3.1 Evaluation zur Kundenzufriedenheit	14
3.2 Selbstevaluation	14
Schlussbemerkung	15

Einleitung

Im nachfolgenden Qualitätsnachweis sind die wesentlichen Qualitätskriterien der firstbyte digital consulting e.K. dargestellt. Sie dienen in der täglichen Praxis als Leitbild und als Handlungsanweisung für alle im Unternehmen tätigen Personen, einschließlich freier Mitarbeiter aus unserem Netzwerk.

Dieser Qualitätsnachweis bildet die Grundlage für die Organisation der Beratung und der Qualitätssicherung.

1 Unternehmensdarstellung und Qualifikation

1.1 Unternehmensleitbild

1.1.1 Unternehmensdaten

Das Unternehmen wurde von Christopher Schroer, bereits 2000 in Köln gegründet. Die Umfirmierung in firstbyte digital consulting e.K. erfolgte mit der freiwilligen Eintragung in das Handelsregister im März 2019.

Der Firmensitz befindet sich in der Aggerstr. 25 in 51645 Gummersbach. Hier befindet sich das Büro und ein Besprechungszimmer. Grundsätzlich werden Beratungsaufträge von komplexer Natur vor Ort beim Mandanten erfüllt, da hier jederzeit ein Rückgriff auf seine Mitarbeiter und seine Infrastruktur möglich ist. Dies hat sich in den vergangenen 20 Jahren als sehr effizient erwiesen.

Neben dem Unternehmer ist ein in der Organisation mit-helfender Familienangehöriger tätig, ein festangestellter Datenschutzbeauftragter, sowie – je nach Beratungsziel – ein variables Team aus freiberuflichen Spezialisten.

1.1.2 Tätigkeitsfeld

Die Beratungstätigkeit umfasst insbesondere folgende Bereiche:

- » Datenschutz
- » Informationssicherheit
- » Business Continuity
- » Notfallmanagement und -prävention
- » Standards: TISAX, VdS 10000, VdS 10010, ISO 27001, ISO 27701, ISO 22301, Standard-Datenschutz-Modell, IT-Grundschutz...

1.1.3 Zielgruppe

Die Zielgruppen des Unternehmens sind im Wesentlichen das produzierende Gewerbe, aber auch Hightech-Unternehmen im Automobilbereich, Biotechnologie, Gesundheitswesen etc. Daneben auch öffentliche Unternehmen und Kommunen. Typischerweise kennzeichnet diese Unternehmen, dass diese mehr als 50 Mitarbeiter und einen Jahresumsatz oder Jahresbilanzsumme von mindestens 10 Mio. EUR aufweisen.

1.1.4 Zielgebiet

firstbyte digital consulting e.K. legt wert auf eine digitale Beratung. Daher können Unternehmen aus dem gesamten Bundesgebiet problemlos betreut werden. Kunden kommen aus dem Kreisgebiet, aber auch deutschlandweit.

1.1.5 Unternehmensgrundsätze

Der firstbyte digital consulting e.K. sind Aufrichtigkeit, Fairness und Integrität bei allen geschäftlichen Aktivitäten wichtig. Wir gehen bei unseren Geschäftspartnern von einem gleichartigen Mindset aus.

Zusammen mit unseren Mandanten Team entwickeln wir auf den Mandanten zugeschnittene Problemlösungen. Unser vorrangiges Ziel ist es, unseren Mandanten ein Verständnis für Digitalisierung, Datenschutz und Datensicherheit zu geben und ihn in die Lage zu versetzen, bewusste und korrekte Entscheidungen für sein Unternehmen zu treffen.

Dabei begleitet firstbyte digital consulting seine Mandanten auf der Mission in allen schwierigen Phasen der digitalen Transformation. Unsere Strategien sind innovativ, operatio-

nalisierbar und auf den Punkt. firstbyte digital consulting e.K. inspiriert, mobilisiert und verbindet Akteure. Wir gestalten den strategischen Weg nach vorne und und setzen digitalisierte Produkte, Prozesse und Geschäfte nachhaltig um.

Wir begegnen unseren Mandanten stets unvoreingenommen und auf Augenhöhe.

Absolute Diskretion und Verschwiegenheit zu allen während der Beratung bekannt gemachten Interna ist oberste Direktive.

1.2 Kompetenz

1.2.1 Fachliche Kompetenz

Als Grundlage der Beratungstätigkeit bei firstbyte digital consulting e.K. dient eine abgeschlossene Berufsausbildung, idealerweise mit weiteren Qualifikationen. Dies können sein:

- » Datenschutzbeauftragter m. Personenzertifizierung
- » Informationssicherheitsbeauftragter mit Zertifizierung

1.2.2 Persönliche Kompetenz

Unsere Berater sollen einen idealen Mix aus folgenden Skills mitbringen:

- » überdurchschnittliche Kommunikationsfähigkeit
- » soziale Kompetenz
- » Empathiefähigkeit
- » strategisches Denken und Handeln
- » Zielorientierung im Beratungsprozess
- » Verständnis fachspezifischer Zusammenhänge und Problemstellungen sowie die Fähigkeit, Lösungen für diese Fälle zu erarbeiten
- » Probleme technisch einwandfrei zu lösen
- » Durchsetzungsfähigkeit gegenüber Störern im Transformationsprozess

1.2.3 Referenzen

Sämtliche Beratungsprozesse werden nach Abschluss durch das beratene Unternehmen anonym bewertet. Dies geschieht durch das Bewertungsverfahren auf der Plattform ›Proven Expert‹. Hier hat der Kunde Gelegenheit, den Beratungsprozess zu bewerten. Abschließend kann er noch dokumentieren, ob er das Beratungsunternehmen noch einmal beauftragen würde. Ziel von firstbyte digital consulting e.K. ist es hier eine Quote von mindestens 95% zu erzielen. Derzeit liegt diese Bewertung bei 100%. Diese Referenz wird veröffentlicht und ist jedermann zugänglich.

1.3 Weiterbildung

1.3.1 Persönliche Weiterbildung

Jeder Mitarbeiter, auch freie Mitarbeiter, ist angehalten, seine fachliche und persönliche Kompetenz durch regelmäßige Fortbildungen zu erhalten und zu verbessern.

Im Beratungsmodul ›Datenschutz‹ ist eine jährliche Fachkundeerhaltungsprüfung nach Art. 37 Absatz 5 DSGVO, sowie Selbstverpflichtungskriterien auf das Berufsbild des BvD e.V. verpflichtend. Es werden hier die Weiterbildungsmaßnahmen des Berufsverbands der Datenschutzbeauftragten Deutschlands (BvD) e.V. oder der IAPP empfohlen.

Im Beratungsmodul ›Informationssicherheit‹ werden Weiterbildungsmaßnahmen angestrebt, die Zertifizierungen beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik ermöglichen.

Im Beratungsmodul ›Business Continuity‹ können Weiterbildungs- und geeignete Fortbildungsmaßnahmen selbst gewählt werden, sollten aber stets eine Personenzertifizierung ermöglichen.

Spezielle Weiterbildungsmaßnahmen können jedoch auch durch die Geschäftsleitung angeordnet werden.

1.3.2 Qualitätskontrolle der persönlichen Weiterbildung

Durch die Mitgliedschaft in mehreren Berufsverbänden wird die Fortbildung der Berater jährlich überprüft. So sind die Fachkundeerhaltungsseminare für jedes Mitglied vorgeschrieben, zu dokumentieren und dem jeweiligen Verband vorzulegen.

1.4 Ressourcen

Grundsätzlich arbeiten die Berater bei firstbyte digital consulting e.K. als Einzelberater vor Ort im Unternehmen oder off-site in digitaler Beratung bei Nutzung modernster Kommunikationstechnologien. Bei komplexen Fragestellungen werden Teams zusammengestellt, um die Qualität der Beratungsprozesse zu gewährleisten. Für die angebotenen Beratungs- und Schulungsprodukte stehen ausreichend Kapazitäten zur Verfügung.

1.4.1 Beraternetzwerk

Bei speziellen Fragestellungen oder Schulungsveranstaltungen kann auf zahlreiche Spezialisten aus folgenden Berufsverbänden und Netzwerken zurückgegriffen werden:

- » Berufsverbands der Datenschutzbeauftragten Deutschlands (BvD) e.V.
- » D64 e.V. – Zentrum für digitalen Fortschritt
- » Cyber Security Cluster Bonn
- » Chaos Computer Club e.V.
- » nrw units
- » Allianz für Cyber-Sicherheit
- » Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V.

2 Leistungserbringung und Kundenkommunikation

2.1 Akquise und Werbung

Ein erster Kontakt mit firstbyte digital consulting e.K. kommt über die Internetpräsenz zustande. Hier findet der Interessent alle notwendigen Informationen zu den Beratungsthemen, Referenzen, Mitgliedschaften und aktuellen Hinweisen. Auch kann der Erstkontakt über die Publikation von Fachartikeln, Blogbeiträgen oder News (auch via Social Media) zustande kommen. Oftmals wird firstbyte digital consulting e.K. von zufriedenen Mandanten weiterempfohlen.

Weitere Empfehlungen werden z.B. durch Partner/Netzwerkpartner/Multiplikatoren ausgesprochen: Steuerberater, Banken, Kammern wie z.B. die Industrie- und Handelskammer zu Köln.

Aus diesem Grunde steht die bedingungslose Zufriedenheit unserer Mandanten in unserem eigenen Interesse im Fokus unserer Zusammenarbeit und ist Ziel unseres Handelns.

2.2 Bedarfsermittlung

Um dem Neukunden das Unternehmen näher zu bringen, bieten wir jedem Interessenten ein kostenloses Erstgespräch an. In diesem Gespräch stellen wir uns vor und ermitteln zusammen mit dem Interessenten einen möglichen Beratungsbedarf. Weiter empfehlen wir dem Kunden, falls möglich, entsprechende Förderprogramme von Land und Bund.

Der Interessent erhält auf Wunsch ein schriftliches, verbindliches Angebot, in dem die Beratungsleistung und der Endpreis festgelegt sind.

2.3 Vertragsgestaltung

Kommt es nach dem Erstgespräch zu einer Auftragsvergabe, so wird mit dem Kunden ein schriftlicher Beratungsvertrag abgeschlossen. Hierin werden das Beratungsziel, der Umfang, die Zeitdauer und das Honorar festgelegt. Auf „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ wird aus Gründen der Vertragsklarheit verzichtet.

2.4 Beratungsdurchführung

Nach Auftragserteilung erfolgt die Planung der Auftragsdurchführung. In der Regel wird ein Zeitplan mit den einzelnen Beratungsleistungen und -zielen zusammen mit dem Mandanten abgestimmt.

Im Bereich Datenschutz erfolgt die Beratungsdurchführung nach konkretem Bedarf des Mandanten. In der Regel vereinbart firstbyte digital consulting e.K. eine monatliche Pauschale mit Inklusiv-Stunden für die Beratung zu Verarbeitungstätigkeiten. Es kann bedarfweise auch eine On-Demand-Abrechnung erfolgen.

2.5 Feedback

Die einzelnen Leistungen werden in Protokollen dokumentiert. Zum Abschluss der Beratung wird ein Beratungsbericht mit den wesentlichen Beratungsinhalten angefertigt und dem Mandanten übergeben.

Die Mandanten werden daraufhin noch einmal gebeten, ihre anonyme Bewertung über das Portal ›Proven Expert‹ abzugeben. Derzeit liegt die Bewertung bei >95 %.

2.6 Nachbetreuung/Kundenpflege

Auch nach Abschluss des Beratungsprojektes steht firstbyte digital consulting e.K. dem Mandanten weiter zur Verfügung. Die erarbeiteten Projektdaten werden im Beratungsunternehmen drei Jahre archiviert, um jederzeit Hilfestellung leisten oder bei Folgeberatungen an das beendete Projekt anknüpfen zu können.

3 Qualitätskontrolle

3.1 Evaluation zur Kundenzufriedenheit

Sämtliche Beratungsprozesse werden nach Abschluss durch das beratene Unternehmen anonym bewertet. Dies geschieht durch das Bewertungsverfahren des Proven Expert-Portals.

Hier hat der Kunde Gelegenheit, die Beratungsprozesse zu bewerten. Abschließend kann er noch dokumentieren, ob er das Beratungsunternehmen noch einmal beauftragen würde. Ziel von firstbyte digital consulting e.K. ist es, eine Quote von mindestens 95% zu erzielen. Derzeit liegt diese Bewertung bei 100%.

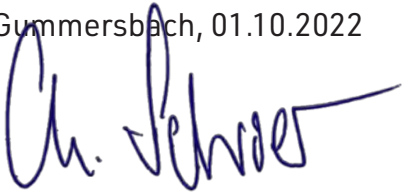
3.2 Selbstevaluation

In regelmäßigen Gesprächen der Geschäftsleitung mit Mitarbeitern und Mandanten werden die einzelnen Projektverläufe analysiert und auf Problembereiche oder Störungen/Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsprozess hin untersucht. Auf Basis dieser Einschätzung werden Veränderungsmaßnahmen entwickelt und bei firstbyte digital consulting e.K. eingeführt. Dieses dient dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und der hohen Beratungsqualität.

Schlussbemerkung

Dieser Qualitätsnachweis unterliegt einem ständigen Wandlungs- und Veränderungsprozess. Er wird daher in regelmäßigen Abständen überarbeitet und den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Er dient somit als Spiegel der Ergebnisse der Selbstevaluation bei firstbyte digital consulting e.K.

Gummersbach, 01.10.2022



firstbyte digital consulting e.K.

Aggerstr. 58

51645 Gummersbach

Phone +49 [22 61] 914 88 55

Fax +49 [22 61] 914 88 56

info@firstbyte.digital

<https://firstbyte.digital>

