



## Inhaltsverzeichnis

<b>7. Dienstleistungsrealisierung</b> .....	<b>1</b>
<b>7.1 Planung der Dienstleistungsrealisierung</b> .....	<b>1</b>
<b>7.2 Mandantenbezogene Prozesse</b> .....	<b>2</b>
Ermittlung der Anforderungen.....	2
Bewertung der Anforderungen.....	2
Kommunikation mit den Mandant(innen).....	2
<b>7.3. Entwicklung</b> .....	<b>2</b>
<b>7.4 Beschaffung</b> .....	<b>2</b>
Beschaffungsprozess.....	2
Beschaffungsangaben.....	3
Wareneingang / Verifizierung der Beschaffung.....	3
<b>7.5 Dienstleistungsrealisierung</b> .....	<b>3</b>
Lenkung der Dienstleistungserbringung.....	3
Mandanten(innen)-Betreuung.....	3
Finanzbuchhaltung.....	3
Lohnbuchhaltung.....	3
Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung.....	3
<i>Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit</i> .....	4
<i>Eigentum der Mandanten</i> .....	4
Produkterhaltung.....	4
<b>7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln</b> .....	<b>5</b>

## 7. Dienstleistungsrealisierung

Unser Ziel ist die Betreuung von Mandaten nach deren Bedürfnisse und Anforderungen. Wir beachten bei der Umsetzung die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.

### 7.1 Planung der Dienstleistungsrealisierung

Für jedes Mandat wird eine individuelle Dienstleistung ermittelt, welche immer Verträgen hinterlegt ist. Zur rechtlichen und vertraglichen Absicherung sind Umfänge und Ausprägungen unserer Dienstleistung hier genau aufgeführt. Die Projektleiter(innen) überwachen regelmäßig den Fortschritt und nehmen ausgewiesene Termine wahr. Mit den Mandant(innen) werden regelmäßige Besprechungen vereinbart.

Wir haben die Prozesse ermittelt, um eine kontinuierliche Dienstleistung zu gewährleisten. Die notwendigen Beschreibungen sind in Prozessanweisungen oder QM-Infos hinterlegt.

Unsere Prozessbeschreibungen beinhalten:

- Prozessname
- Prozessbeginn
- Messgrößen
- Prozessschritte
- Verantwortungen
- Prozessende
- Bemerkungen
- Zugehörige Dokumente

Die genannten Punkte gewährleisten das Erkennen der Schnittstellen und der Wechselwirkung zwischen den Prozessen sowie die Bewertbarkeit unserer Prozesse.

### 7.2 Mandantenbezogene Prozesse

#### Ermittlung der Anforderungen

Wir haben die Anforderungen an unsere Dienstleistung ermittelt und generell die nachstehenden Forderungen bezüglich der von unseren Kunden genannten als auch der nicht angegebenen Anforderungen erkannt:

Erfassen und bewerten des Sachverhaltes.

- organisatorische Prüfungen
- allgemeine Recherchen
- Tätigkeiten gemäß Mandat
- Reporting gemäß der Kundenbedürfnisse sowie den gesetzlichen Vorgaben
- Reaktionszeit auf Anfragen binnen 24 Stunden
- transparente Leistungserfassung
- persönliche Kommunikation
- Übermittlung der Ergebnisse

Unter Berücksichtigung dieser Anforderungen pflegen wir die Daten in die Datenbank ein, welche alle Faktoren an ein übliches Mandat berücksichtigen.

#### Bewertung der Anforderungen

Die QM-Info "Betreuung Mandat" beachtet ebenfalls die Prüfung der Machbarkeit eines Mandates. Die Bewertung der Mandatsanforderungen werden auch während eines Projektes laufend bewertet. Falls ein Mandat nicht angenommen oder weiter geführt werden kann, wird dies dem Mandanten mitgeteilt. Zuvor wird eine Rücksprache mit der Leitung durchgeführt.

Zur weiteren Unterstützung der Mandatsprüfung dienen auch die QM-Infos "Diagnose" und "Analyse".

#### Kommunikation mit den Mandant(innen)

Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt hauptsächlich über Telefon, Internet, Fax und E-Mail. Besonderen Wert legen wir auf das persönliche Gespräch. In der Projektdokumentation werden die Ergebnisse aus der Kommunikation mit den Mandant(innen) ersichtlich. Über unsere Internetseiten [www.bueroportonline.de](http://www.bueroportonline.de) erhalten unsere Mandant(innen) ausführliche Informationen zu unseren Leistungen.

### 7.3. Entwicklung

Wir entwickeln für unsere Mandant(innen) individuelle Strategien und Dienstleistungskonzepte, welche in Verträgen und Projektdokumentationen hinterlegt sind. Weiteres regelt die QM-Info "Betreuung Mandat".

Ein klassische Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008 wird in unserem Unternehmen nicht betrieben.

### 7.4 Beschaffung

#### Beschaffungsprozess

Unsere Lieferanten haben keinen erheblichen Einfluss auf die Qualität unserer Dienstleistung. Die Auswahl der Lieferanten erfolgt anhand der erforderlichen Produkte und Dienstleistungen. Die Leitung wählt geeignete Lieferanten aus, bewertet diese, gibt sie frei oder sperrt sie für weitere Lieferungen und Leistungen. Zugelassene Lieferanten des Unternehmens sind alle Lieferanten, die in Formblatt "Liste der Lieferanten" aufgeführt sind. In diesem Formblatt werden die Lieferanten auch bewertet.

Zu den Bewertungskriterien der Lieferanten gehören:

- Preis,
- Pünktlichkeit,
- Transparenz in der Durchführung und Rechnungsstellung,
- Erreichbarkeit,
- fachliche Kompetenz
- Verhalten bei Reklamationen.

Bestehende Lieferanten werden auf der Basis der Wareneingangs- bzw. Leistungsprüfungen ständig bewertet. Auftretende Probleme werden in Formblatt "Besprechungsprotokoll" erfasst und eine Bewertung des Lieferanten wird erneut durchgeführt.

### **Beschaffungsangaben**

Die Beschaffungsangaben werden von der Leitung ermittelt. Katalogware wird aufgrund ihrer Referenznummer bestellt. Es gilt der Grundsatz der schriftlichen Bestellung. Diese wird in jedem Fall aufbewahrt bis die Lieferung bzw. Leistung erfolgt ist.

### **Wareneingang / Verifizierung der Beschaffung**

Der Wareneingang erfolgt mittels Lieferschein. Die Bewertungskriterien der Beschaffung sind zugleich die Auswahlkriterien für Lieferanten. Wenn die Lieferung vollständig ist, wird der Lieferschein mit Namenskürzel und Datum abgezeichnet.

## **7.5 Dienstleistungsrealisierung**

### **Lenkung der Dienstleistungserbringung**

#### **Mandanten(innen)-Betreuung**

Die Betreuung der Mandant(innen) unterliegt unserem besonderen Augenmerk. Da die Betreuung der Mandant(innen) stets individuell ist, haben wir eine QM-Info "Betreuung Mandant" erstellt. Die Einhaltung der Regelungen werden von allen Beteiligten geprüft.

Die wichtigsten Schritte in der Mandatsbetreuung sind:

1. Sachverhalt klären
2. Machbarkeit feststellen
3. Vorschuss verfügen
4. Prüfung der Situation
5. Abgabe einer Angebotes.

Weitere Regelungen enthält die QM-Info "Betreuung Mandat".

#### **Finanzbuchhaltung**

Die Finanzbuchhaltung (Fi-Bu) wird gemäß der Prozessanweisung "Fi-Bu-Mandant" durchgeführt. Bei der Umsetzung ist die QM-Info "Fi-Bu" zu beachten.

#### **Lohnbuchhaltung**

Die Erstellung der Lohnbuchhaltung wird gemäß der Prozessanweisung "Lohnbuchhaltung-Mandant" durchgeführt. Die Verantwortungen und Befugnisse im Rahmen der Überwachung sind in der QM-Info "Lohn-Bu" hinterlegt.

### **Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung**

Prozesse, deren Ergebnisse nicht durch umgehende Überwachung oder Messung verifiziert werden können, werden systematisch validiert. Dies betrifft die Tätigkeiten der Fi-Bu. Am Ende des Jahres bzw. während einer Steuerprüfung validieren wir die Tätigkeiten der Fi-Bu und leiten für die zukünftigen

© Copyright Buerportalonline, Revision 0, Seite 3 von 5, Gültig ab 22.09.2009

Rechtlicher Hinweis: Unsere Leistungen in der Buchhaltung bestehen aus dem Buchen der laufenden Geschäftsvorfälle; in der Lohn & Gehaltsabrechnung bestehen sie aus der Erstellung der lfd. Lohnabrechnung

Tätigkeiten geeignete Änderungen ab. Die Änderungen unterliegen bis zur erneuten Validierung der besonderen Überwachung.

Bei der Validierung beachten wir:

- festgelegte Kriterien für die Bewertung der Dienstleistungen (Konformität zur aktuellen Gesetze),
- Genehmigung der Ausrüstung und Qualifikation des Personals (abgestufte Zugangsberechtigung)
- Gebrauch spezifischer Methoden und Verfahren, z. B. Kontenrahmen SKR03)
- Anforderungen zu Aufzeichnungen wie z.B. Aktualität unserer Buchhaltungsprogramme
- erneute Validierungen wie interne oder externe Prüfungen, Rentenversicherungsprüfung, Lohnsteuerprüfung, Betriebsprüfung).

### ***Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit***

Alle Dienstleistungen sind in dem von der Leitung festgelegten Umfang gekennzeichnet und rückverfolgbar. Der für jedes Mandat angelegte Projektordner beinhalten alle notwendigen Informationen. Weicht die Leistung von den Vorgaben ab, wird das Formblatt "Besprechungsprotokoll" ausgefüllt und die notwendigen Maßnahmen durchgeführt.

<b>Fragestellung</b>	<b>Kennzeichnung</b>	<b>Rückverfolgung</b>
Anfragen	Eingangsvermerk	File-Server (ausser Erstanfrage)
Beratung	Projektordner	File-Server, Ausdrucke
Fi-Bu	Kontierung	Lexware-Datenbank
Rechnungen	Identifikator / Datum	Rechnungsprogram auf File-Server
Unterlagen Mandat	Eingangsvermerk	Aktenschrank, Ordnungssystem

### ***Eigentum der Mandanten***

Die Mandant(innen) stellen ihr Eigentum unserem Unternehmen zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. Für die Prüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit sind die Projektleiter(innen) bzw. Sachbearbeiter(innen) verantwortlich. Fehlen Unterlagen zur weiteren Verarbeitung, werden die Mandanten umgehend informiert. Falls das Eigentum verloren geht, wird umgehend die Leitung informiert die sich mit den Mandant(innen) in Verbindung setzt, um das weitere Vorgehen zu klären.

Verluste gehen in die jährliche Fehlerbewertung ein.

### **Produkterhaltung**

Unsere digitalen Daten werden durch ein detailliertes Datenschutzkonzept erhalten. Mandatsbezogene Daten, Dokumente und Informationen werden stets in der Projektdokumentation archiviert, Aufzeichnungen sind in der zentralen Datenbank auf dem Server abgelegt. Die Mitarbeiter(innen) achten auf die ordnungsgemäße Verpackung und den zügigen Versand. Die Materialien werden vor widrigen Einflüssen, Beschädigung, Temperatur, Staub und Nässe geschützt. Falls die Dokumente beschädigt sind, wird die Leitung umgehend informiert. Erfolgt der Versand per Post, ist dies gesondert zu vermerken, als Nachweis gilt der Postbeleg.

### 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Wir setzen keine Prüfmittel ein, welche kalibriert oder geeicht werden müssen.

Überwacht wird jedoch die Geschwindigkeit unseres Intranet, um Wartezeiten der Mitarbeiter zu minimieren:

- Ladezeit der Buchhaltung eines Mandanten aus der zentralen Datenbank.
- Interaktive Wartezeit beim Erfassen von Buchhaltungsbelegen.
- Übermittlung von kundenbezogenen Lohnabrechnungen
- Import von Buchführungsdaten über die Kassenbuchimportfunktion.

Diese Daten werden zyklisch ermittelt und mit den Vorgaben verglichen. Werden die Vorgaben überschritten, wird eine Fehlermeldung ausgelöst (Korrekturmaßnahme).