

ÖNORM EN 16114 Unternehmens- beratungsdienstleistungen:



Bekanntnis zu Transparenz und Nachvollziehbarkeit

Name/Datum/Anlass



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

feaco

www.feaco.org



www.icmci.com

Motivation



Ausgangspunkte für die Entwicklung einer Norm waren:

- Die Vorgabe der **Europäischen Service Richtlinie (2006/123/EC)**.
- Initiative mehrerer **Institutionen** und Mitgliedsländer:
ICMCI, FEACO, europäische Normungsinstitute, UBIT

Wunsch der Anbieter nach

- einer Definition und **Positionierung** des Berufsbildes.
- einer erstmaligen Beschreibung des Beratungsprozesses (**“Best Practice”**)

Wunsch von Anbietern und Klienten nach

- **„Checkliste“** für Qualitätssicherung und Projektmanagement
- Unterstützung beim **Auswahlverfahren** von Unternehmensberatern

Wer profitiert von der Norm EN 11614?



- Kunden auf Grund...
 - ... der verbesserten Transparenz (vom Angebot bis zum Ergebnis)
 - ... von Nachvollziehbarkeit und Risikominimierung.

- Unternehmensberatungen auf Grund
 - ... der klaren Abgrenzung des Berufsbildes am Markt
 - ... einer qualitätsorientierten Positionierung
 - ... der Stärkung des Vertrauens durch Transparenz

- Nationale und EU-weite Institutionen auf Grund
 - ... der Orientierung an der Dienstleistungsrichtlinie
 - ... erhöhter Marktöffnung und Wettbewerbsfähigkeit europäischer Beratungsanbieter.

Die Einhaltung der Norm soll...



- Innovation und Differenzierung schützen
- Verständnis der Bedürfnisse der Klienten verbessern
- Kommunikation und Transparenz zwischen Unternehmensberatung und Kunden fördern
- Das Risiko bei der Vergabe von Unternehmensberatungsaufträgen durch ein gemeinsames Verständnis des Beratungsprozesses verringern.
- Bessere Ergebnisse, höhere Wertschöpfung und Qualität erzielen
- Grenzüberschreitende Unternehmensberatungsdienstleistung fördern und so die Wettbewerbsfähigkeit Europäischer Beratungsanbieter international erhöhen.

Die Norm EN 16114 ist...



- ... als **Leitlinie** geschrieben (Empfehlungen),
- ... für alle **Unternehmensberatungen** anwendbar, ohne Einschränkung von Innovation und Differenzierung.
- ... eine Rahmenwerk, das den **Beratungsprozess** von der Spezifikation über die Umsetzung bis hin Abnahme und den Projektabschluss beschreibt.
- ... auf **Ergebnissen** beruhend,
- ... leicht zu verstehen.

Die Norm ist nicht ...



- ... Grundlage für Zertifizierungen,
- ... auf Klienten bezogen, sondern auf Unternehmensberatungsunternehmen,
- ... verpflichtend, sondern ihr Einsatz erfolgt freiwillig,
- ... auf interne Ressourcen (Mitarbeiter) bezogen, sondern auf Unternehmensberatungsunternehmen.

Inhalt der ÖNORM EN 16114



Vorwort

0. Einleitung

1. Anwendungsbereich

2. Normative Verweisungen

3. Begriffe

4. Grundsätze

5. Angebot

6. Durchführung

7. Abschluss

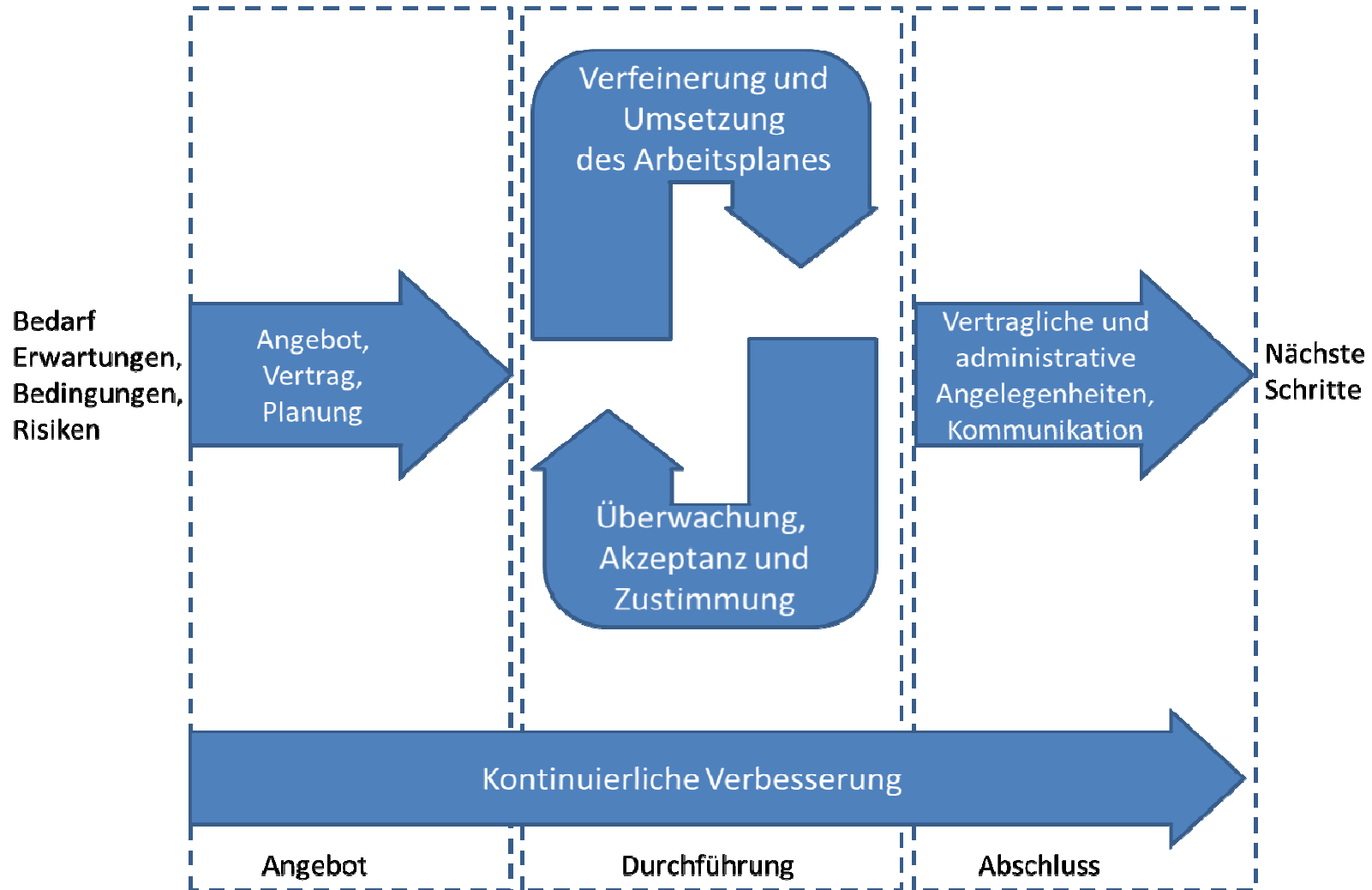
4. Grundsätze



Grundsatzentscheidungen

- Grundlegender Rahmen
- Kommunikation
- Ethische Prinzipien
- Soziale Verantwortung
- Fähigkeiten
- Qualitätssicherung
- Garantien
- Gesundheit und Sicherheit

Phasenmodell als Struktur



5. Angebotsphase



- Zweck:
 - Abschluss eines Vertrages zwischen dem Beratungsunternehmen und dem Klienten.
- Inhalt
 - Hintergründe, Annahmen, Anwendungsbereiche, Abgrenzung, Risiken
 - Abzuliefernde Leistungen
 - Herangehensweise und Arbeitsplan
 - Ziele, Anwendungsbereich, Änderungsmanagement
 - Inhalte, Leistungen und Arbeitsergebnisse
 - Dokumentation, Daten, Information und technische Mittel
 - Organisation
 - Personal von Unternehmensberatung und Klienten (inkl. Verantwortlichkeiten)
 - Zeitplan, Projektmanagementmethoden
 - Kommunikation und Eskalationsverfahren
 - Qualitätsprogramm
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Geschäftsbedingungen
- Ergebnis:
 - Ein gesetzlich bindender Vertrag zwischen der Unternehmensberatung und Klienten.

6. Durchführungsphase



- Zweck:
 - Lieferung der in der Angebotsphase vereinbarten Leistungen.
- Inhalt:
 - Verfeinerung des Arbeitsplanes
 - Umsetzung des Arbeitsplanes
 - Datensammlung und Analyse
 - Szenarien und/oder Empfehlungen
 - Entscheidung und deren Umsetzung
 - Vorbereitung der Zustimmung und Abschluss
 - Auftragssteuerung und Überwachung
 - Projektführung, Projektmanagement-Ansatz
 - Ressourcensteuerung
 - Überwachung, Risikomanagement, Qualität
 - Kommunikation, Berichtswesen
 - Genehmigung und Akzeptanz
- Ergebnis:
 - vereinbarte Vertragsleistungen
 - Empfehlungen und Herangehensweisen für die Zukunft
 - Fortlaufende Evaluation und Verbesserung

7. Abschluss



- Zweck:
 - ordnungsgemäßen Abschluss des Beratungsprojektes
- Inhalt:
 - Gesetzliche und vertragliche Angelegenheiten
 - Abschließende Evaluation und Verbesserung
 - Typische Messgrößen
 - Verfahren zur Steuerung von Verbesserungen
 - Administrative Angelegenheiten
 - Archivierung, Katalogisierung,...
 - Hintergrundinformationen und Protokolle
 - Rückgabe von Eigentum, Ausrüstung und Unterlagen
 - Freistellung/Anwerbung von Subunternehmen und eigenen Ressourcen
 - Qualitätssicherungsverfahren
 - Kommunikation
- Ergebnis:
 - Entlastung aller Parteien
 - gemeinsames Verständnis für weiterlaufende Verpflichtungen
 - Begleichung der Rechnungen, Spesen,...

Für die Praxis



- Als Checkliste bei Angeboten
- Zur Unterscheidung zu „Beratern“ aller Art
- Als Bekenntnis zu Transparenz und Nachvollziehbarkeit
- Als Bewertungskriterien bei Ausschreibungen (Ö und internat.)
- Rechtliche Bedeutung: „nur“ im Streitfall als Nachweis zur professionellen Vorgangsweise
- Hinweis auf Anwendung in Korrespondenz und Dokumenten:
 - Wir bieten Unternehmensberatungsdienstleistung an, die sich an der Europäischen Norm EN 16114 **orientiert**.
 - Vermeiden: „erfüllen die Anforderungen“, „halten ein“,.....
- Details unter:
 - www.en16114.eu
 - www.ubit.at/unternehmensberatungsnorm

Wer kann die Norm EN 16114 einsetzen?



- Alle Anbieter von Unternehmensberatungsdienstleistungen ohne vorherige Zertifizierung.
- Kunden von Unternehmensberatungsdienstleistungen in ihren Ausschreibungs-/ Bewertungsverfahren.
- Preis und Bezugsquelle:
 - Österreichisches Normungsinstitut Austrian Standards GmbH
 - Sonderkonditionen zw. 1. Juni und 31. Oktober 2012
 - Kostenloser „read-only“-Zugang bis S. 15 (e & dt.)
 - Sonderpreis