

1 Der Zweck dieses Handbuchs besteht darin, die Qualität der Geschäftsabläufe und Beratungsleistungen
2 von Anna Klissouras Solutions (AKS) gemäß ISO 20700:2017 sicherzustellen. Alle jetzigen und zukünftigen
3 Mitarbeiter von AKS sind der Einhaltung der Grundsätze in diesem Handbuch verpflichtet.

4 **1. Qualitätssicherung im Unternehmen**

5 In diesem Abschnitt wird zusammengefasst, wie AKS die Qualität seiner Geschäftstätigkeit auf
6 Unternehmensebene sicherstellt.

7 **a) Unternehmensprofil**

8 Anna Klissouras Solutions (AKS) ist ein Unternehmensberatungsunternehmen mit Sitz in Griechenland,
9 das in Europa durch eine Kombination aus Fernarbeit und Reisen nach Bedarf tätig ist. Das im September
10 2023 von der Inhaberin Anna Klissouras gegründete Unternehmen ist ein Einzelunternehmen ohne
11 weitere Mitarbeiter. Anna Klissouras ist deutsche Staatsbürgerin mit doppelter griechischer
12 Staatsbürgerschaft.

13 AKS konzentriert sich auf drei Hauptfelder: 1) Entwicklung maßgeschneiderter Geschäftslösungen für die
14 Geschäftsentwicklung; 2) Entwicklung von Kommunikationsstrategien einschließlich Marketing, Public
15 Affairs und PR; 3) Entwicklung und Management komplexer Projekte.

16 Weitere Informationen befinden sich auf www.anna-klissouras.com.

17 **b) Qualifikationen**

18 Anna Klissouras verfügt über 15 Jahre internationale und deutsche Erfahrung in den Bereichen Marketing-
19 und Kommunikationsführung, Public Affairs Management, Business Development, Digitalisierung von
20 KMU und Projektmanagement bei Amazon, ihrem eigenen Unternehmen, Technologieunternehmen und
21 den Vereinten Nationen. Vor der Gründung von AKS war Anna Klissouras leitende Managerin bei Amazon
22 Europe. Sie verfügt über einen Doppelabschluss in Internationalem Management von führenden
23 Wirtschaftshochschulen (ESCP Europe und MDI India), den sie mit Auszeichnung abschloss, sowie einen
24 Master-Abschluss in Philosophie und Kunstgeschichte von der Humboldt-Universität zu Berlin und der
25 Universität zu Köln. Dadurch verfügt Anna Klissouras über umfassende Erfahrung in allen
26 Beratungsbereichen von AKS mit Dutzenden Referenzen. Über Online-Medien, Branchenveranstaltungen
27 und Verbände hält sie sich über relevante geschäftliche und rechtliche Entwicklungen auf dem
28 Laufenden.

29 Weitere Informationen zu den Qualifikationen von Anna Klissouras befinden sich auf <https://www.anna-klissouras.com/about-me> und www.linkedin.com/in/annaklissouras. Projektreferenzen befinden sich auf <https://www.anna-klissouras.com/business-consulting>.

32 **c) Verhaltenskodex**

33 AKS verpflichtet sich bei der Erbringung seiner Beratungsleistungen zu hohen und gleichbleibenden
34 professionellen Standards. Diese beinhalten:

- 35 1. Messbare und nachhaltige Wirkung der Beratungsdienstleistungen
- 36 2. Vertraulichkeit in Bezug auf Kundeninformationen und Vermögenswerte
- 37 3. Unabhängigkeit und Neutralität
- 38 4. Ehrliche und transparente Kommunikation über Projektergebnisse und Preise gegenüber potenziellen
39 Kunden
- 40 5. Ehrliche und transparente Kommunikation und Dokumentation gegenüber Kunden
- 41 6. Rechtskonformität in allen Belangen des Unternehmens

42 Um ein hohes Maß an operativer Exzellenz aufrechtzuerhalten, folgt AKS einem Standard-
43 Qualitätssicherungsprozess basierend auf ISO 202700:2017 (siehe Kapitel 2).

44 **d) Geschäftsbedingungen**

- 45 - Preise und Bezahlung: AKS berechnet einen Stundensatz von 300 €/Stunde, 250 €/Stunde für mehr
- 46 als 4 gebuchte Stunden sowie verhandelbare Projektpreise. Reisekosten sind in den Vereinbarungen
- 47 nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wird. Ist eine Reise erforderlich, wird
- 48 eine Pauschale von 1.000 Euro für eine zweitägige Reise innerhalb Europas zuzüglich 200 Euro für
- 49 jeden weiteren Tag berechnet. Reisekosten außerhalb Europas werden im Einzelfall vereinbart.
- 50 Zahlungen erfolgen nach Erbringung der Leistungen per Banküberweisung, Kreditkarte (über Stripe),
- 51 Paypal oder Klarna.
- 52 - Die Kündigung von Verträgen durch den Kunden vor Beginn des Projektes hat zur Folge, dass die
- 53 Beratungsfirma den Arbeitsauftragsbetrag in Höhe von 50% zurückerstattet.
- 54 - Die Nichterfüllung des Arbeitsauftrags durch AKS führt zu einer 100-prozentigen Rückerstattung des
- 55 Arbeitsauftragsbetrags durch AKS.
- 56 - Arbeitszeiten: AKS ist standardmäßig zwischen 9 und 18 Uhr MEZ verfügbar, sofern mit dem Kunden
- 57 nichts anderes vereinbart wurde. E-Mails werden innerhalb eines Tages bearbeitet, Chatanfragen
- 58 noch am selben Tag. Die Dienste werden standardmäßig remote bereitgestellt. Auf Wunsch können
- 59 physische Treffen mit dem Kunden vereinbart werden.

60 **2. Qualitätssicherung von Beratungsleistungen**

61 In diesem Abschnitt wird der AKS-Standardberatungsprozess beschrieben, der konsistent angewendet
62 wird, um die Qualität der Beratungsleistungen gemäß den ISO 20700:2017-Standards sicherzustellen.

63 **a) Kundenakquise**

64 Alle potenziellen Kunden, die sich über die Marketingkanäle oder Empfehlungen für AKS interessieren,
65 erhalten ein kostenloses Einführungsgespräch, in dem AKS seine Fähigkeiten und der Kunde seine
66 Bedürfnisse beschreibt.

67 **b) Projektplanung**

68 Basierend auf den Bedürfnissen des potenziellen Kunden erstellt AKS einen Projektvorschlag. Er
69 beinhaltet mindestens folgende Aspekte:

- 70 - Geschäftsmodell, Ziele und Geschäftsumfeld des Kunden
- 71 - Messbare Projektziele
- 72 - Projekt-Zeitleiste
- 73 - Projektumfang
- 74 - Leistungen von AKS
- 75 - Interne oder externe Abhängigkeiten mit Auswirkungen auf das Projekt (z. B. Kundenrichtlinien,
76 regulatorische Erfordernisse)
- 77 - Projektrisiken und Minderungsstrategien
- 78 - Erforderliche finanzielle Mittel von AKS und dem Kunden
- 79 - Erforderliche Personalressourcen von AKS und dem Kunden
- 80 - Entscheidungsträger und Genehmigungsprozesse des Kunden

81 **c) Projektaufbau**

82 Nach Vereinbarung mit dem potenziellen Kunden richtet AKS das Projekt ein, einschließlich:

- 83 - Unterzeichnung einer Vereinbarung und Vertraulichkeitsvereinbarung mit dem Kunden. Die
- 84 Vereinbarung verwendet die AKS-Standardvereinbarungsvorlage oder wird in Absprache mit dem
- 85 Kunden angepasst und enthält mindestens Folgendes:
 - 86 ○ Ziele
 - 87 ○ Leistungen
 - 88 ○ Zeitleisten

- 89 ○ Preisgestaltung
- 90 ○ Richtlinien zur Vertragsbeendigung
- 91 - Definieren von AKS- und Kundenteammitgliedern
- 92 - Definieren erforderlicher Genehmigungen und Genehmigungsprozesse des Kunden
- 93 - Einigung auf einen Projektplan mit Zeitplänen und Meilensteinen
- 94 - Arbeitsplatz einrichten inkl. Dokumentenmanagement-System, Kommunikationskanäle und
- 95 Meetingplanung

- 96 **d) Kundendaten und Analyse**

- 97 AKS sammelt und analysiert relevante Kundendaten, um eine informierte und wirksame Vorgehensweise
- 98 abzuleiten, darunter zum Beispiel:

- 99 - Quantitative Geschäftsdaten
- 100 - Qualitative Interviews mit Mitarbeitern und/oder Kunden
- 101 - SWOT-Analysen

- 102 **e) Strategieentwicklung**

- 103 AKS entwickelt eine maßgeschneiderte Projektstrategie auf der Grundlage des vereinbarten
- 104 Projektvorschlags und verfeinert diese durch den vereinbarten Projektaufbau und die Ergebnisse der
- 105 Datenanalyse.

- 106 **f) Implementierung**

- 107 AKS setzt das Projekt auf Basis des Projektplans um. Dabei wird die Qualität über die folgenden
- 108 Mechanismen gewährleistet:

- 109 - Pflege des Projekt-Trackers und regelmäßiges Teilen von Status-Updates mit dem Kunden
- 110 - Dokumentation aller Besprechungen und Zusatzvereinbarungen
- 111 - Speichern aller projektbezogenen Dokumente im gemeinsamen Arbeitsbereich incl. Versionierung
- 112 und Berechtigungskontrollen
- 113 - Beantwortung aller Kunden-E-Mails innerhalb eines Tages und von Chat-Nachrichten am selben Tag
- 114 - Verwendung konsistenter Dokumentformate, wie mit dem Kunden vereinbart (z. B. Projektsoftware,
- 115 PPT, Doc oder Excel)

- 116 **g) Überwachung und Bewertung**

- 117 Während des gesamten Beratungsprozesses überwacht und bewertet AKS den Fortschritt und die
- 118 Ergebnisse der Maßnahmen. Dies beinhaltet:

- 119 - Regelmäßige Leistungsverfolgung im Vergleich zu Zielen (z. B. anhand von mit dem Kunden
- 120 vereinbarten Meilensteinen)
- 121 - Regelmäßige Umfragen bzw. Interviews mit dem Kunden, um den Zufriedenheitsgrad zu bewerten
- 122 und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren
- 123 - Erstellung von Korrekturmaßnahmen, um identifizierte Probleme anzugehen und deren erneutes
- 124 Auftreten bei zukünftigen Beratungsaufträgen zu verhindern
- 125 - Abschließende Überprüfung des Projekts mit internen und Kunden-Stakeholdern, um die
- 126 Gesamtleistung zu bewerten und Erkenntnisse für zukünftige Projekte abzuleiten