

# **Qualitätskodex**

## **der im Förderprogramm BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno) tätigen Dienstleistungsunternehmen**

### **Auftrag des Förderprogramms BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno)**

Mit dem Programm BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno) sollen bei Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft einschließlich des Handwerks Produkt- und technische Verfahrensinnovationen durch externes Management unterstützt werden. Diese Managementleistungen werden durch vom BMWi autorisierte Beratungsunternehmen erbracht.

Die Förderung soll helfen, das technische und wirtschaftliche Risiko, das mit Produkt- und technischen Verfahrensinnovation verbunden ist, zu mindern, die internen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung von Innovationsvorhaben im Unternehmen zu schaffen bzw. zu verbessern und bei Technologiekooperationen Transaktionskosten zu senken. Damit ergibt sich als Ziel des Programms, die Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit der beratenen Unternehmen zu erhöhen.

### **Anspruch des Qualitätskodex**

Der Qualitätskodex ist Leitbild und Handlungsverpflichtung für die autorisierten Beratungsunternehmen, welche in einem Netzwerk arbeiten und auf der Grundlage einer einheitlichen Richtlinie die Beratungsleistungen kunden- und erfolgsorientiert erbringen. Die autorisierten Beratungsunternehmen sind sich des besonders hohen Qualitätsanspruchs an ihre Dienstleistungen bewusst, da der Kunde deren Wert erst nach der Umsetzung der Beratungsergebnisse messbar bewerten kann. Diese Umsetzung dauert Wochen, Monate oder sogar Jahre. Die erbrachte Dienstleistung kann nicht wie ein fehlerhaftes Produkt zurückgeschickt oder zurückgenommen werden, so dass die hohe Qualität und die langfristige Wirkung der Beratungsergebnisse in Bezug auf Effizienz und Effektivität für den Kunden oberste Priorität besitzt. Die Kundenzufriedenheit ist der Maßstab für den Erfolg des Programms BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno).

## Handlungsverpflichtung

- Kompetenznetzwerk autorisierter Beratungsunternehmen

Die im Programm BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno) autorisierten Beratungsunternehmen sind kooperierende Partner eines effizient unter dem Markenzeichen BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno) arbeitenden Netzwerkes. Sie erbringen ihre Dienstleistungen für den Kunden im Rahmen vertraglich gebundener Projekte auf der Grundlage einer einheitlichen Richtlinie und eines Beratungsmodells in mehreren Leistungsstufen. Die Arbeit erfolgt nach für alle Netzwerkpartner gültigen hohen Qualitätsstandards, was durch regelmäßige Audits geprüft und nachgewiesen wird.

- Kooperation und Kommunikation

Die autorisierten Beratungsunternehmen nutzen die Kompetenz ihrer Netzwerkpartner durch vom Bedarf bestimmte Kooperationen in den Beratungsprojekten. Die internetbasierte Programmunterstützung des Projektträgers (PROTON) wird durch die Netzwerkpartner genutzt und durch Anregungen zur Verbesserung weiter optimiert. Die aktive Teilnahme der Netzwerkpartner an den regelmäßig organisierten thematischen Workshops sichert den Wissens- und Erfahrungsaustausch sowie die Kommunikation und leistet einen wesentlichen Beitrag zur Weiterbildung der Netzwerkpartner.

- Professioneller Service und permanente Weiterbildung

Durch die Arbeit nach dem Prozessmodell als Element der Qualitätssicherung einschließlich turnusmäßiger Erfolgskontrolle wird eine kontinuierliche und konstant hohe Qualität der Dienstleistungen garantiert.

Die stetige Weiterbildung der Berater und die Kooperation innerhalb des Netzwerkes führen zu einer permanenten Verbesserung der Beratungsprozesse und der Beratungsqualität.

- Aktuelle Daten und Informationen

Es wird gesichert, dass die zur Bearbeitung der Beratungsaufgaben genutzten Daten und Informationen aktuell, inhaltlich korrekt und für den Kunden rechtlich nutzbar sind. Die zur Erbringung der technologischen und industrienahen Dienstleistung benötigten Daten und Informationen werden mit Sorgfalt recherchiert und selektiert.

- Nachvollziehbare und aussagefähige Dokumentation

Die klare und übersichtliche Darstellung der Ergebnisse der Dienstleistungen zur Kommunikation einer erfolgreichen Umsetzung des Auftrages mit dem Unternehmen und zur Berichterstattung an den Projektträger ist Bestandteil eines jeden Dienstleistungsauftrages.

- Kundenbeziehungen

Die Anforderungen der Kunden promptly, schnell und akkurat zu erfüllen ist Selbstverpflichtung einer jeden autorisierten Einrichtung. Das Auftreten der Berater ist höflich und kompetent.

**Die Mitglieder des Netzwerkes autorisierter Beratungsunternehmen für das Programm BMWi-Innovationsgutscheine (go-Inno) handeln ihren Kunden gegenüber seriös, verantwortlich und verbindlich.**

**Ihre Arbeit zeichnet sich durch Objektivität, Kompetenz und Vertraulichkeit aus.**