IOS
INSTITUT ÖSTERREICHISCHER
STEUERBERATER

Informationsveranstaltung
Donnerstag, 21.03.2019

„Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems“

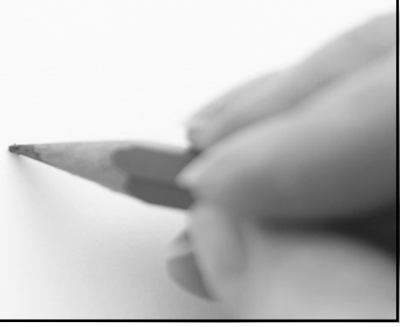
Referent:
Mag. Günther Trattner

IOS
INSTITUT OSTERREICHISCHER
STEUERBERATER

Qualitätssicherung für Steuerberater

Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems

Akademie der Wirtschaftstreuhänder
21.03.2019



„Wenn unsere Sekretärin unerwartet geht …
… dann versinkt unsere Kanzlei im Chaos.“

Agenda:

- Was ist ein Qualitätsmanagement-System?
- Was ist die Qualitätssicherungsrichtlinie des IÖS?
- Wie kann eine Kanzlei die Qualiätssicherungsrichtlinie des IÖS umsetzen?
- Warum Qualitätsmanagement gerade jetzt ?

IOS
Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems
provect

Was ist ein Qualitätsmanagement System?

Qualität
einer Steuerberatungskanzlei

Fachliche Qualität

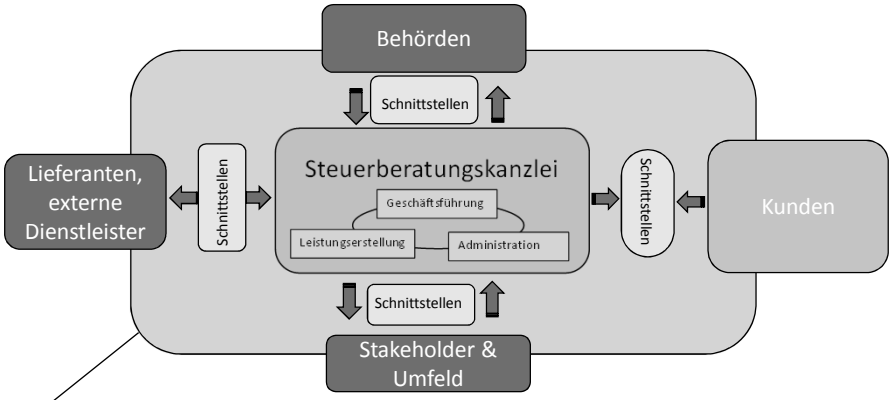
Berufs-befähigung

Organisations-Qualität

Plan
Do
Check
Act

Qualitäts-management

Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems



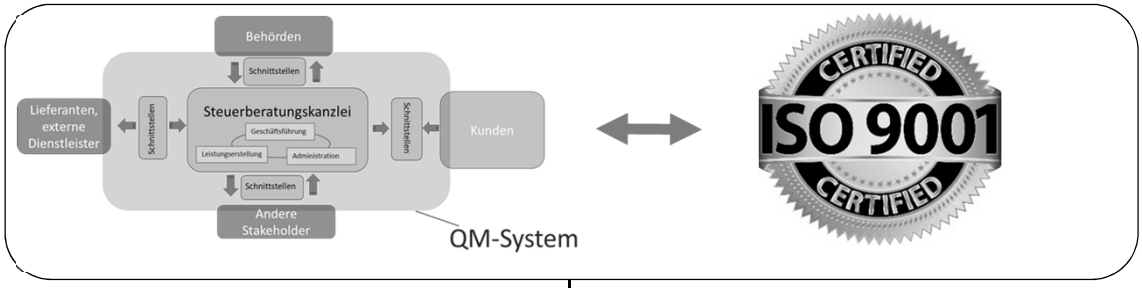
Qualitätsmanagement-System:

- ✓ Ist ein Bündel an organisatorischen Maßnahmen
- ➢ um die Qualität der Leistungserbringung dauerhaft sicherzustellen

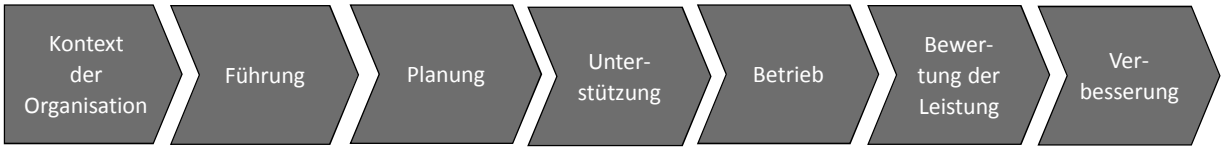
Bedeutendster internationaler Qualitätsstandard: ISO 9001:2015

✓ Systematische Erfassung aller Einflussfaktoren auf die Qualität eines Unternehmens

IOS STEUERBERATER
Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems
provect



Struktur und Inhalt der Qualitätssicherungsrichtlinie

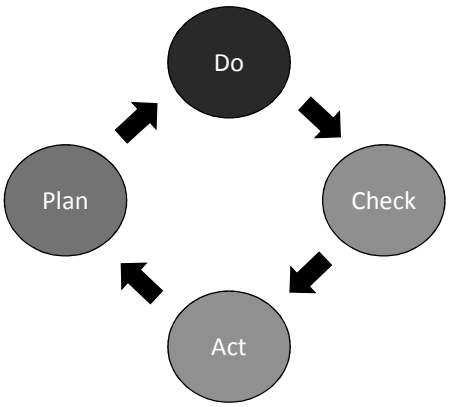


Grenzen der Organisation klären	Führungsebenen und –stil bestimmen	Ziele, Risiken und Chancen planen	Ressourcen, Kompetenzen, Bewußtsein	Dienstleistungen planen, entwickeln, ebringen	Überwachen, messen, bewerten	Verbesserungs-potenziale umsetzen

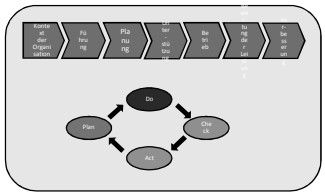
analog zur ISO 9001:2015

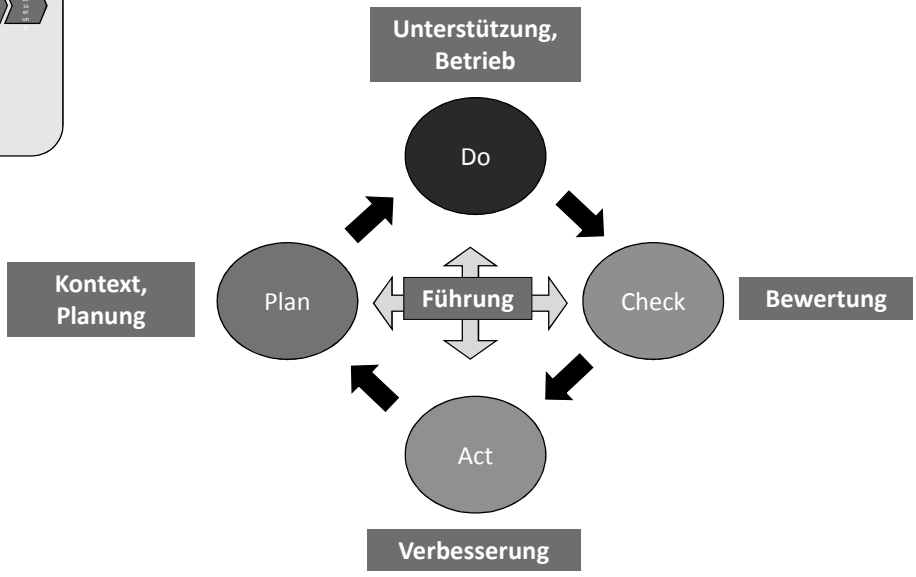
Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems

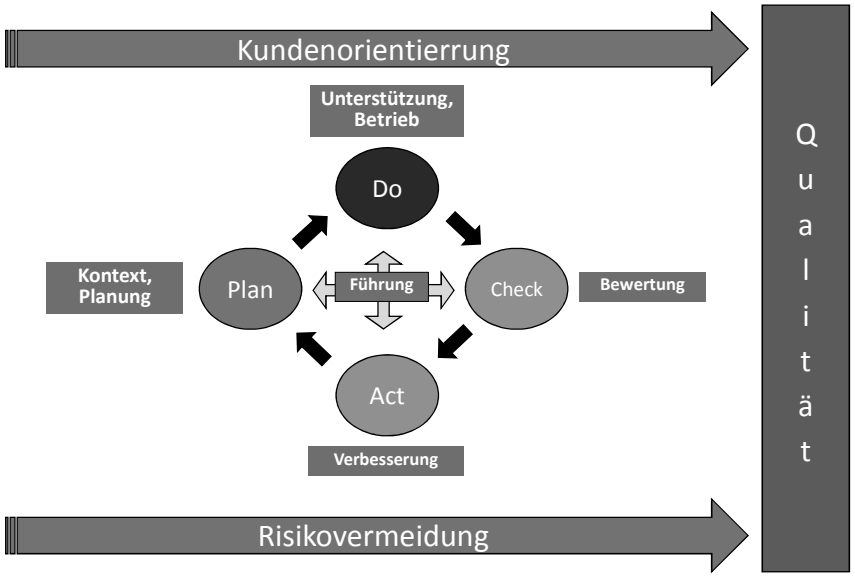
PDCA - Managementprinzip



analog zur ISO 9001:2015

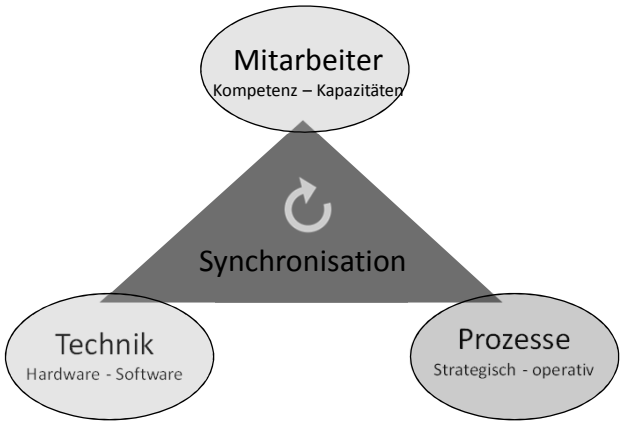



Unterstützung, Betrieb
Do
Kontext, Planung
Plan
Führung
Check
Bewertung
Act
Verbesserung

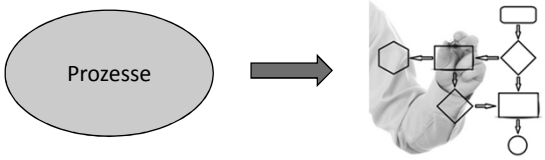

Kundenorientierung
Unterstützung, Betrieb
Do
Kontext, Planung
Plan
Führung
Check
Bewertung
Act
Verbesserung
Risikovermeidung
Qualität

Betrachtungsebenen

für den Aufbau des Qualitätsmanagementsystems



Was ist ein Prozessmodell?



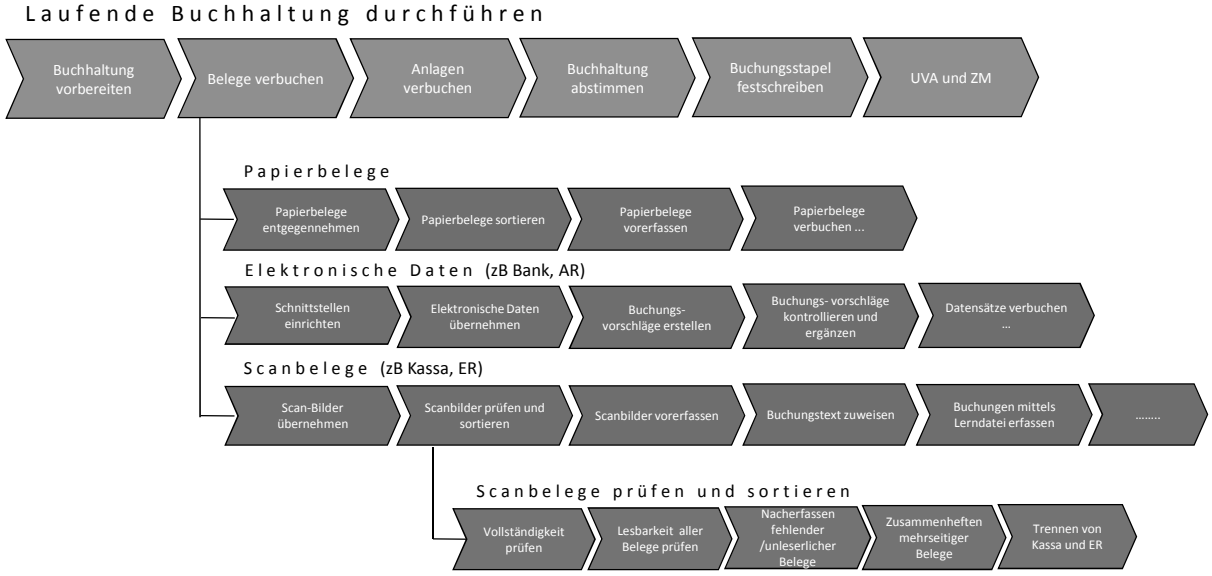
Vom Prozess zum Prozessmodell

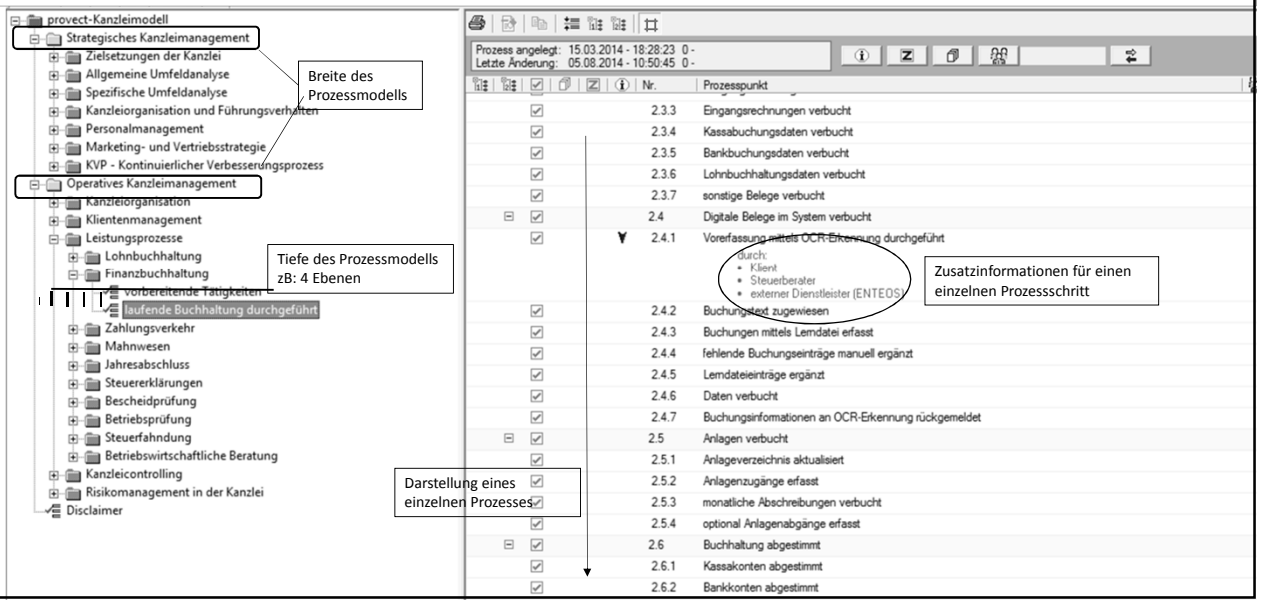
Wenn … Jemand bestimmt, dass zuerst die Belege sortiert werden, bevor sie verbucht werden, **Dann …** Definiert diese Person einen Prozess.	**Prozessdesign**
Wenn … Mitarbeiter strukturiert arbeiten damit ein bestimmtes Ziel erreicht wird, **Dann …** Führen die Mitarbeiter Prozesse aus.	**Prozessausführung**
Wenn … Mitarbeiter den Prozess ändern um Zeit / Geld zu sparen oder die Qualität zu erhöhen, **Dann …** Optimieren diese Mitarbeiter Ihren Prozess.	**Prozessoptimierung**
Wenn … Jemand beschreibt, in welchen Schritten die Mitarbeiter Ihre Jobs ausführen, **Dann …** Dokumentiert diese Person die Prozesse.	**Prozessdokumentation**
Eine möglichst vollständige Dokumentation der Prozesse eines Unternehmens ist ein Prozessmodell	**Prozessmodell**

IOS STEUERBERATER Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems provect

Beispiel: **Prozess der Belegverbuchung**

Prozess Ebenen





Darstellung eines Prozesses

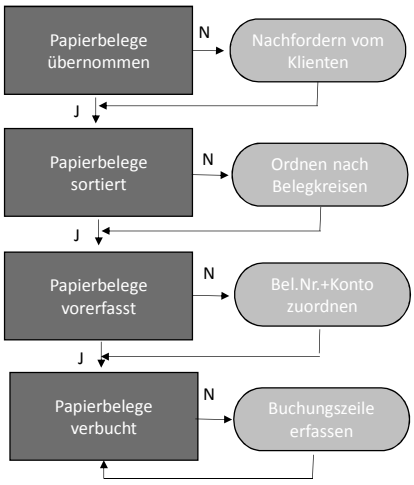
Prozessbeschreibung

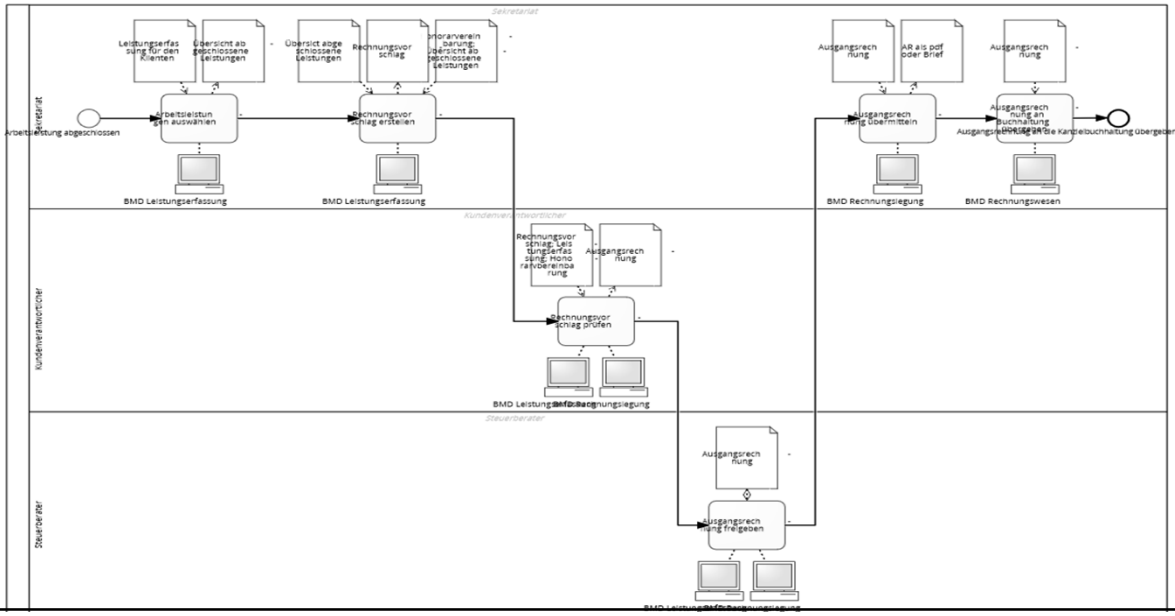
1. Der Klient muss alle Belege des entsprechenden Monats in Papierform an die Kanzlei übergeben.
2. Die Belege sind nach unterschiedlichen Belegekreisen (ER, AR, K, B, S) zu sortieren.
3. Die Papierbelege werden vorerfasst. Dabei sind die Belegnummer und die Konten direkt am Beleg zu vermerken.
4. Die Buchungsdaten sind im Buchungsprogramm zu erfassen. Die Buchungszeile ist mit den Daten lt. Papierbeleg vollständig auszufüllen.

Checkliste

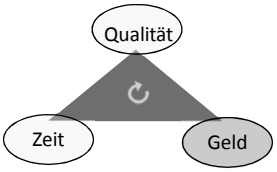
- □ Papierbelege vollständig übernommen
- □ Papierbelege sortiert
- □ Papierbelege vorerfasst
- □ Papierbelege verbucht

Flussdiagramm





Was bringen
Qualitätsmanagement Systeme?



Der Nutzen von Qualitätsmanagementsystemenen

- ✓ Klare Regeln in der Kanzlei-Organisation
- ✓ Transparenz im Kanzlei-Umfeld
- ✓ Einheitliche, dokumentierte Arbeitsprozesse
- ✓ PDCA-Prinzip zur Organisationsentwicklung
- ✓ Risikomanagement-System
- ✓ Qualitätszertifikat als Marketinginstrument

Ihre Kanzlei gewinnt an Wert!

→ Mitarbeiterzufriedenheit
↓
→ Kundenzufriedenheit

! Je höher die Komplexität der Organisation ...
Je höher der Veränderungsbedarf ... ... desto wichtiger ist das Qualitätsmanagementsystem !

Einführung von Qualitätsmanagement – **warum gerade jetzt ?**

Steuerberatung im Wandel	Was bringen QM-Systeme ?
Technik „Vom Papier zum Datenfile“	✓ Dokumentierte digitale Prozesse ✓ Prozess zur Sicherstellung des Datenflusses ✓ Regeln zur Ablage und zur Datensicherheit ✓ Qualifizierungprozess für die Mitarbeiter
Gesetzesflut „DSGV, Geldwäscherichtlinie & Co“	✓ Prozess zur Infomationsbeschaffung und -weitergabe ✓ Sicherung der Aktualität der Leistungserbringung ✓ Risikomanagement - Haftungsvorbeugung
Konkurrenz „Buchhaltungsfabriken“	✓ Klare Positionierung der Kanzlei ✓ Abgrenzung durch nachweisbare Arbeitsqualität ✓ Sicherung qualitativer Beratung ✓ Prozesse zum Outsourcing und zur Netzwerkbildung
Klientenerwartungen „Digitales Full Service“	✓ Kundenorientiertes Dienstleistungsangebot ✓ Ausrichtung auf Kundenerwartungen führt zu Kundenbindung ✓ Prozesse zur Kundenakquise, Bedarfserhebung, Zufriedenheit ✓ Zertifizierung als Qualitätsnachweis

IOS STEUERBERATER Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems provect

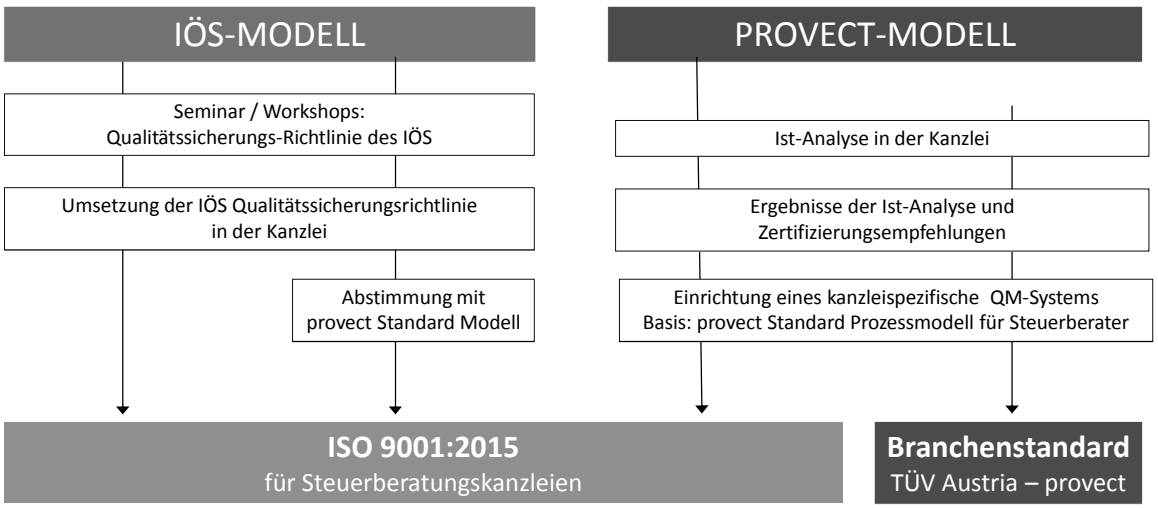
Wie komme ich zu meinem

Qualitätsmanagement-System?

Bewußtsein schaffen | Best Practices | Konkrete Umsetzung

Nächster Termin: 7.5.2019

Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems



Das Prinzip 1 + 1 = 3

Ich vertraue darauf, dass mein Beitrag erst und nur dann seinen vollen Wert entwickelt, wenn ich mich mit anderen vernetze ...

... dann kommt in Summe etwas heraus, das größer ist als alle Einzelbeiträge!

IOS STEUERBERATER
Aufbau und Nutzen eines Qualitätsmanagement-Systems
provect

Mag. Günther Trattner

Mobil: 0699 19972521
Email: trattner@provect.at
Web: www.provect.at

provect
Prozessqualität für Steuerberater