

ODESSA (vorläufige Version)

1. Standard Business Support Organisation (BSO)

1	nicht erfüllt
2	teilweise erfüllt
3	mehrheitlich erfüllt
4	erfüllt

Element	BSO Prinzip 1 - Kunden Dieser Teil der Standards beschreibt, wie eine BSO mit ihren Kunden umgehen sollte. Er enthält 8 Elemente	Rating			
		1	2	3	4
BSO 1.1	Die Kundenbedürfnisse von einzelnen Kunden sowie von Marktsegmenten werden identifiziert.				
BSO 1.2	Die Organisation stellt sicher, dass Klarheit darüber besteht, welche Kundengruppen Zugang zu welchen Dienstleistungen und zu welchen Preisen haben.				
BSO 1.3	Das Kundeninformationssystem ist kundenorientiert und angemessen.				
BSO 1.4	Die Organisation arbeitet im besten Interesse des Kunden, bzw.: <ul style="list-style-type: none"> • stellt sicher, dass ihre Mitarbeitenden eine unvoreingenommene, objektive und vertrauliche Beratung erbringen. • versorgt die Mitarbeitenden mit Richtlinien betreffend geeigneten internen und externen Empfehlungsangeboten. • bietet, falls möglich, eine Auswahl an externen Unterstützungsquellen. • gibt, falls Kunden an externe Organisationen verwiesen werden, klare Informationen bezüglich der Beziehung dieser Organisation zur BSO. 				
BSO 1.5	Die Organisation stellt sicher, dass Kundendaten vertraulich behandelt werden und nur berechnigte Personen effizienten Zugang zu den jeweiligen Kundendaten haben.				
BSO 1.6	Die Organisation verfügt über einen definierten Prozess zur Weiterbetreuung der Kunden und Überwachung der Kundenzufriedenheit; entweder intern oder über eine externe Organisation.				
BSO 1.7	Die Führungskräfte überprüfen die Massnahmen betreffend Kundenzufriedenheit und Beanstandungen.				
BSO 1.8	Es werden zeit- und sachgerechte Methoden zur Lösung von Kundenbeschwerden eingesetzt.				

Element	BSO Prinzip 2 – Mitarbeitende Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSO mit ihren Mitarbeitenden umgehen sollte. Er enthält 8 Elemente.	Rating			
		1	2	3	4
BSO 2.1	Die Organisation hat eine Vision und eine Strategie mit klar definierten Zielen, die sie ihren Mitarbeitenden gegenüber kommuniziert.				
BSO 2.2	Die Führungskräfte führen verbindliche und sachgerechte Leistungsvereinbarungen ein, wenden sie an und überprüfen sie regelmässig.				
BSO 2.3	Die Führungskräfte und Mitarbeitenden verstehen und besprechen die Auswirkungen von Aus- und Weiterbildung auf die Leistung.				
BSO 2.4	Die Organisation überprüft die Team- und Einzelleistungen und gibt ihren Mitarbeitenden entsprechende Rückmeldungen, einschliesslich betreffend Kundendienst oder Rückmeldungen von Kontrollen der Kundenzufriedenheit, sofern verfügbar.				

BSO 2.5	Die Rekrutierung stellt sicher, dass Chancengleichheit gewährleistet ist und richtet sich nach den Marktbedürfnissen sowie den Zielsetzungen der Organisation.				
BSO 2.6	Schulungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, die sich an den Zielsetzungen der Organisation orientieren, sind für alle Mitarbeitenden verfügbar.				
BSO 2.7	Die Führungskräfte stellen sicher, dass die Entwicklung der Mitarbeitenden auf die Zielsetzungen und die Werte der Organisation ausgerichtet ist.				
BSO 2.8	Die Führungskräfte haben Zugang zu den relevanten gesetzlichen Vorschriften bezüglich Mitarbeiterführung und erfüllen diese.				

Element	BSO Prinzip 3 - Qualitätssysteme Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSO mit ihren Qualitätssystemen umgeht. Er hat 8 Elemente	Rating			
		1	2	3	4
BSO 3.1	Der Nutzen des Qualitätsmanagements für den Kunden wird in der gesamten Organisation verstanden.				
BSO 3.2	Die Führungskräfte und Mitarbeitenden können eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung vorzeigen.				
BSO 3.3	Die Organisation stellt die für die Qualitätssicherung erforderlichen Mittel zur Verfügung. Sie gibt den Personen, welche die Qualität sicherstellen müssen, ausreichende Handlungsvollmachten.				
BSO 3.4	Die Prozesse für das Qualitätsmanagement sind bestimmt und <ul style="list-style-type: none"> auf die Grösse der Organisation angepasst. in Bezug auf ihre Anwendung sowie ihre Effizienz innerhalb der Organisation und ihrer Lieferanten regelmässig überprüft. in Bezug auf die Ziele der Organisation kontrolliert. 				
BSO 3.5	Geplante Änderungen an den Prozessen, Dienstleistungen oder an der Struktur der Organisation werden auf ihre negativen Folgen für Kunden hin untersucht. Wo möglich werden Massnahmen getroffen, um diese Folgen zu minimieren.				
BSO 3.6	Die Führungskräfte stellen sicher, dass der Aufbau und die Entwicklung der Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen entsprechen, Doppelspurigkeiten vermieden werden und die entsprechende interne Freigabe vorliegt.				
BSO 3.7	Die Führungskräfte prüfen die Geschäftsergebnisse und die Effizienz des Qualitätsmanagements in der gesamten Organisation. Wo nötig werden Massnahmen getroffen, um allfällige Probleme zu verhindern.				
BSO 3.8	Die Führungskräfte gewährleisten, dass die entsprechende Gesetzgebung betreffend Dienstleistungen, Produkten, Lieferanten, Beschaffung, usw. bekannt ist und befolgt wird.				

Element	BSO Prinzip 4 - Dienstleistungen Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSO mit ihren Dienstleistungen umgehen soll. Er hat 9 Elemente.	Rating			
		1	2	3	4
BSO 4.1	Die Führungskräfte stellen sicher, dass die Mitarbeitenden Zugang zu den Informationen über alle Dienstleistungen der Organisation haben und diese verstehen. Die Führungskräfte verfügen über Methoden, um die Mitarbeitenden über neue oder geänderte interne und externe Dienstleistungen auf dem neuesten Stand zu halten.				
BSO 4.2	Die Führungskräfte überprüfen die Dienstleistungen und suchen kontinuierlich nach Verbesserungsmöglichkeiten. Sie verfügen über Methoden der Marktanalyse, ändern die Dienstleistungen wo sinnvoll (oder erlaubt) und beurteilen das Ergebnis.				
BSO 4.3	Die Führungskräfte überlegen, wie sich Kunden mit unterschiedlichen Bedürfnissen über				

	die Dienstleistungen informieren können. Sie stellen einen angemessenen Zugang zu den Dienstleistungen sicher und nutzen dafür die verfügbaren Mittel, Vertriebsmethoden und Technologien.				
BSO 4.4	Die Organisation ermutigt ihre Mitarbeitenden, Rückmeldungen betreffend Kundenbedürfnissen und Marktthemen zu machen. Die Mitarbeitenden werden angeregt, Verbesserungsmöglichkeiten und -vorschläge für die Dienstleistungen zu machen.				
BSO 4.5	Um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen kundenrelevant und effizient bleiben, überprüfen die Führungskräfte die Umfrageergebnisse zur Kundenzufriedenheit sowie die Nachfrageentwicklung.				
BSO 4.6	Die Organisation identifiziert geeignete externe Unterstützungsmöglichkeiten und prüft diese für den Einsatz beim Kunden.				
BSO 4.7	Die Organisation erbringt jene Dienstleistungen, welche von der relevanten Regulierungsbehörde verlangt werden.				
BSO 4.8	Werden Kundendienstleistungen von Partnerorganisationen erbracht, stellen die Führungskräfte sicher, dass klare Qualitätskriterien für deren Dienstleistungen definiert sind und überprüft werden. Die Übergabe von Kundenaufträgen an Partnerorganisationen ist klar geregelt.				
BSO 4.9	Die Organisation stellt sicher, dass die Kontinuität der Dienstleistungen auch in schwierigen Situationen gewährleistet ist.				

2. Standard Business Support Einzelperson (BSI)

Element	BSI Prinzip 1 - Kunden Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSI mit den Kunden umgehen sollte. Er hat 9 Elemente. BSI bauen effiziente Kundenbeziehungen auf und pflegen sie, indem sie:	Rating			
		1	2	3	4
BSI 1.1	dem Kunden aktiv zuhören und dessen Informationen vertraulich behandeln.				
BSI 1.2	den Kontakt mit dem Kunden über die gesamte Arbeitsdauer aufrecht halten.				
BSI 1.3	anerkennen, dass die Kunden unterschiedliche Bedürfnisse und Arbeitsweisen haben und diese identifizieren, bevor sie eine Vorgehensweise vorschlagen.				
BSI 1.4	angemessene Unterstützung für den Kunden bieten und gegebenenfalls Informationen für ihn finden.				
BSI 1.5	sach- und zeitgerechte Berichte ihrer Kundenkontakte erstellen.				
BSI 1.6	unvoreingenommen und im besten Interesse des Kunden handeln.				
BSI 1.7	erkennen, falls der Kunde eine spezifischere Beratung braucht, und dem Kunden weitere Möglichkeiten aufzeigen, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen.				
BSI 1.8	die Grenzen der Verantwortlichkeit der eigenen Organisation und des Dienstleistungsangebotes kennen.				
BSI 1.9	das Einholen von Kunden-Rückmeldungen unterstützen.				

Element	BSI Prinzip 2 - Mitarbeitende Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSI im Bezug auf die eigene Effizienz und berufliche Entwicklung handeln muss. Er hat 5 Elemente. BSI tragen Verantwortung für die Entwicklung ihrer Kompetenzen und ihrer Arbeitsqualität indem sie:	Rating			
		1	2	3	4
BSI 2.1	Verständnis für die eigenen Spezialisierung(en) haben, ihr Wissen erhalten und wo nötig verbessern.				
BSI 2.2	ihre eigene Aus- und Weiterbildung in Übereinstimmung mit den Zielsetzungen der Organisation, ihrer eigenen Funktion und ihrer beruflichen Zugehörigkeit oder Zertifizierung planen.				
BSI 2.3	ihr Wissen und ihr Verständnis der Dienstleistungen und der Unterstützung für Kunden erhalten und wo sinnvoll erweitern.				
BSI 2.4	vorgeschlagene Lösungen, ihre eigenen Ergebnisse, persönlichen Ziele und Entwicklungsmassnahmen überprüfen und überdenken und Rückmeldungen von Kunden oder Kollegen nutzen.				
BSI 2.5	sich aktiv vernetzen, um bestmögliche Kundenlösungen zu erzielen.				

Element	BSI Prinzip 3 - Qualitätssysteme Dieser Teil des Standards beschreibt, wie eine BSI planen und handeln soll, damit sie dem Kunden Qualität bietet. Er hat 7 Elemente. (Wo eine BSI für eine BSO gemäss Odessa-Standard arbeitet, kann sie innerhalb des eigenen Qualitätsrahmens der BSO arbeiten. Werden innerhalb des Qualitätssystems der BSO beliebige BSI Elemente angetroffen, ist dies in der Vorbereitung der BSI für das Assessment aufzuführen.) BSI tragen dazu bei, ihre eigene Dienstleistungsqualität zu steuern, indem sie:	Rating			
		1	2	3	4
BSI 3.1	allfällige Probleme, welche die Kunden mit den erbrachten Dienstleistungen haben,				

	untersuchen und nach Möglichkeit lösen. Falls die Probleme ausserhalb ihrer Verantwortlichkeit liegen, nehmen sie sie entgegen und leiten sie weiter.				
BSI 3.2	Verbesserungsmöglichkeiten in ihrer Arbeit erkennen.				
BSI 3.3	sich Ziele für Aktivitäten und Leistungen setzen und die entsprechenden Ergebnisse überprüfen.				
BSI 3.4	das Vorgehen mit den Kunden vereinbaren sowie dessen Fortschritt und die Ergebnisse überwachen.				
BSI 3.5	die bestmögliche Beratung und Unterstützung unter Berücksichtigung der gegebenen zeitlichen und finanziellen Rahmenbedingungen gewährleisten.				
BSI 3.6	die Grenzen ihrer eigenen Kompetenz kennen und wo nötig Rat einholen, um dem Kunden optimal zu unterstützen.				
BSI 3.7	bei neuen Fragestellungen oder veränderten Rahmenbedingungen das Vorgehen mit dem Kunden neu vereinbaren.				

Element	BSI Prinzip 4 – Dienstleistungen Dieser Teil des Standards beschreibt, wie ein BSI mit den Dienstleistungen gegenüber den Kunden umgeht. Er hat 5 Elemente. BSI tragen zu einer hohen Dienstleistungsqualität bei, indem sie:	Rating			
		1	2	3	4
BSI 4.1	ihre eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen so einsetzen, dass daraus einen optimaler Kundennutzen resultiert.				
BSI 4.2	der Organisation konstruktive Rückmeldungen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität geben oder Ideen zur Erhöhung der Nachfrage einbringen.				
BSI 4.3	Kunden, falls nötig, an geeignete und vom BSO anerkannte externe Partnerorganisationen verweisen.				
BSI 4.4	für die Unterstützung von Kunden interne Kollegen mit ergänzenden oder umfassenderen Erfahrungen beiziehen.				
BSI 4.5	den Kunden die verfügbaren Dienstleistungen erklären, einschliesslich deren Kosten und Bedingungen, und ihm wo angemessen dabei helfen, aus dem Angebot zu wählen.				