

# Qualitätssicherungssystem TMC Amplio GmbH

Stand: 12,11,2025

hat gelöscht: 25

hat gelöscht: 8

## Inhalt

1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation .....	1
Angaben zum Unternehmen .....	1
Tätigkeitsfeld, Leistungsangebot, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens .....	1
Grundsätze für Leitung und Angestellte .....	2
Fachliche Kompetenz .....	2
Weiterbildung .....	3
Personelle Kapazitäten .....	3
2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation .....	5
Akquise/Werbung .....	5
Bedarfsermittlung .....	5
Auftragsbesprechung .....	6
Durchführung .....	6
Feedback .....	7
Nachbetreuung/Kundenpflege .....	7
3. Qualitätskontrolle .....	8
Qualitätsziele, Prozesse, Ressourcen und Berateranforderungen .....	8
Erfolgskontrolle und Auftragsabgleich .....	10
Maßnahmenplanung und kontinuierliche Verbesserung .....	12

## 1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

### Angaben zum Unternehmen

TMC Amplio GmbH

Lise-Meitner-Straße 1 c

33104 Paderborn

Handelsregister: HRB 16604

Registergericht: Amtsgericht Paderborn

Vertreten durch Sebastian Filla, Jan Hendrik Leifker, Mirco Welsing

Telefon: 05251/688870

E-Mail: info@tmc-amplio.de

Gründungsdatum: 21.06.2023

Amplio beschäftigt 19 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Stand: 12.11.2025) und unterhält neben dem Hauptsitz (Lise-Meitner-Straße 1 c, 33104 Paderborn) ein weiteres Büro im Pioneers Club (Ritterstraße 8, 33602 Bielefeld).

### Tätigkeitsfeld, Leistungsangebot, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens

Amplio ist eine Digitalagentur mit Sitz in Paderborn und Bielefeld. Das Unternehmen verbindet die strategische Tiefe einer Digitalberatung mit der operativen Umsetzungskompetenz einer Agentur. Der Tätigkeitsschwerpunkt liegt auf der Unterstützung von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) in der DACH-Region, mit einem besonderen Fokus auf Unternehmen aus Ostwestfalen-Lippe (OWL) und der angrenzenden Region.

Die drei eng verzahnten Kompetenzfelder – Digitale Strategie, Online Marketing und Web-Technologie – decken den gesamten Prozess von der Analyse bis zur Umsetzung ab. Gemeinsam ist ihnen ein klarer Anspruch: echte Nutzerzentrierung und konsequente Datenauswertung. Dieses Dach prägt alle Maßnahmen – und stellt ihre nachweisliche Wirkung sicher.

Amplio betreut branchenübergreifend Unternehmen wie Spartherm, Lödige Industries und Rottler als etablierte Mittelständler sowie Libaroh als kleineres Unternehmen. Alle genannten Kunden sind in OWL und der umliegenden Region ansässig. Mit ihnen werden regelmäßige Beratungsgespräche geführt, um den Projektfortschritt, die Zielerreichung und Optimierungspotenziale systematisch zu prüfen.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Optimierung von Geschäftsprozessen, um digitale Potenziale zu erschließen und messbare Ergebnisse zu erzielen.

Formatiert: Block

hat gelöscht: s

hat gelöscht: :

hat gelöscht: 7

hat gelöscht: ,

Kommentiert [SF1]: Hier bitte Carina und oder Vera drüber lesen lassen, die ja aktuell stark an der Strategy on a Page arbeiten

Kommentiert [AW2]: Radikal würde ich glaube ich vermeiden. Vielleicht kann man stattdessen sowas nutzen? "wirkliche Nutzerzentrierung" oder "fundamentale Nutzerzentrierung" o.ä.

**Grundsätze für Leitung und Angestellte**

Amplio verpflichtet sich zu einer Zusammenarbeit, die auf Ehrlichkeit, Verlässlichkeit und gegenseitigem Respekt beruht. Grundlage des Handelns sind Neutralität, Verschwiegenheit und Vertraulichkeit im Umgang mit allen Informationen. Entscheidungen werden faktenbasiert und datengestützt getroffen. Die Preisgestaltung und Kommunikation von Amplio erfolgen transparent und nachvollziehbar. Angebote, Abrechnungen und Zusatzleistungen werden über interne CRM- und Buchhaltungssysteme systematisch dokumentiert. Als CRM-System wird HubSpot CRM für die Pflege der Kontaktdatenbank sowie der Anfrage-Pipeline eingesetzt. In der Verwaltungssoftware für Agenturen Moco werden Angebotsprozesse bis hin zum Controlling einzelner Projekte umgesetzt. Projektmanagement wird über das Tool awork abgedeckt. Alle Tools sind per Schnittstellen miteinander verbunden. Kosten werden offen kommuniziert, Änderungen oder Zusatzleistungen werden rechtzeitig besprochen. Empfehlungen und Entscheidungen werden sachlich begründet und offen mit Kund:innen geteilt.

Amplio gewährleistet Neutralität, Verschwiegenheit und Vertraulichkeit durch klar definierte interne Regelungen, Zugriffsbeschränkungen auf sensible Informationen und die Verpflichtung aller Mitarbeitenden auf Datenschutz und Vertraulichkeit. Sensible Informationen sind durch rollenbasierte Zugriffsbeschränkungen in IT-Systemen geschützt. Alle Mitarbeitenden sind schriftlich auf Datenschutz, Vertraulichkeit und interne Compliance-Richtlinien verpflichtet; die Einhaltung wird jährlich überprüft.

Darüber hinaus integriert Amplio Nachhaltigkeit in alle Geschäftsprozesse. Die Nachhaltigkeitsstrategie orientiert sich an den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen (SDGs) und umfasst ökologische, soziale und ökonomische Verantwortung. Dazu zählen die Reduktion von Emissionen und Ressourcenverbrauch in Mobilität, Energie, IT und Infrastruktur, die Förderung von Vielfalt, Gleichberechtigung, Gesundheit und Mitentscheidung im Team sowie die Sicherung wirtschaftlicher Stabilität durch transparente Prozesse, faire Arbeitsbedingungen und vorausschauende Investitionen. Die Maßnahmen werden regelmäßig überprüft, dokumentiert und weiterentwickelt, um die ökologische Wirkung zu verbessern, soziale Verantwortung zu stärken und langfristige Handlungsfähigkeit sicherzustellen.

**Fachliche Kompetenz**

Alle bei Amplio tätigen Berater:innen verfügen über die erforderliche berufliche Qualifikation, um die Beratungsleistungen fachgerecht und sachgerecht zu erbringen. Die Qualifikationen werden jährlich geprüft und dokumentiert. Weitere Qualifizierungs- und Fortbildungsmöglichkeiten werden aktiv gefördert und entsprechende Mittel bereitgestellt. Alle Berater:innen arbeiten in einem klar definierten Tätigkeitsfeld, das ihren Kompetenzen und Erfahrungen entspricht. Zuständigkeiten und Aufgabenbereiche sind intern festgelegt und nachvollziehbar dokumentiert. Amplio stellt sicher, dass offene Positionen systematisch und bedarfsgerecht besetzt werden.



Kommentiert [SF3]: Ich denke dass wir hier noch das Thema ESG aufnehmen sollten. Hier gerne mal aus die neue Seite für die Website blicken

hat gelöscht: (

hat gelöscht: )

hat gelöscht: trieben

hat gelöscht: , in

hat gelöscht: ,

hat gelöscht: regelmäßig

Kommentiert [SF4]: Jährlich

hat gelöscht: regelmäßig

hat gelöscht:

Kommentiert [J5]: Grafik einbinden: Anforderungsdefinition → Ausschreibung → Sichtung → Interviews → Auswahl → Einstellung

Der Personalbeschaffungsprozess umfasst die Definition der Anforderungen, die Ausschreibung der Stelle, die Sichtung von Bewerbungen, die Durchführung von Interviews sowie die Auswahl geeigneter Kandidat:innen. Zuständig hierfür ist das Backoffice in Abstimmung mit der Geschäftsführung und der jeweiligen Fachabteilung. Die Anforderungen werden anhand fachlicher Qualifikation, beruflicher Erfahrung und Eignung für das jeweilige Tätigkeitsfeld festgelegt. Bewerbungen werden nach festgelegten Kriterien gesichtet und dokumentiert. Die Auswahl der Kandidat:innen erfolgt gemeinsam durch das Backoffice und die Fachabteilung, wobei die Entscheidungsgrundlagen einschließlich Annahmen und Absagen nachvollziehbar dokumentiert werden. Sämtliche Schritte des Prozesses werden unter Berücksichtigung von datenschutzrechtlichen Aspekten archiviert, um Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit sicherzustellen.

## Weiterbildung

Amplio ist ein IHK-Ausbildungsbetrieb, sodass eigene Nachwuchskräfte zielgerichtet an das Berufsleben herangeführt und in das Unternehmen integriert werden können. Alle eingestellten Berater:innen verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung oder ein abgeschlossenes Hochschulstudium sowie mehrjährige Berufserfahrung. Ihre Lebensläufe werden im BAFA-Portal hinterlegt. Alle Berater:innen nehmen regelmäßig an Fortbildungen und Branchenveranstaltungen teil. Den Berater:innen wird hierfür ein jährliches Budget von 1.000,- € zur Verfügung gestellt. Zu Weiterbildungen zählen interne Workshops, externe Seminare, Konferenzen sowie Online-Trainings. Teilnahme und Inhalte werden dokumentiert, Nachweise über absolvierte Weiterbildungen (z. B. Teilnahmebescheinigungen, Zertifikate) werden gesammelt und in den Personalakten sowie im BAFA-Portal hinterlegt. Die Einhaltung dieser Weiterbildungsmaßnahmen wird in individuellen Jahreszielvereinbarungen festgelegt und jährlich von der Geschäftsführung überprüft. Die Ergebnisse und Anpassungsbedarfe werden dokumentiert und fließen in die kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems ein. Darüber hinaus werden aktuelle Entwicklungen der Rechtslage und gesetzliche Änderungen durch die Geschäftsführung quartalsweise oder nach Bedarf aufbereitet und in Form von internen Rundschreiben, Team-Meetings oder speziellen Schulungen vermittelt.

Kommentiert [AW6]: Auf der IHK Website wird auch immer gekoppelt, ggf. können wir das hier auch übernehmen.

hat gelöscht:

hat gelöscht: in

hat gelöscht: A

## Personelle Kapazitäten

Um Projekte fristgerecht und in der geforderten Qualität umzusetzen, werden die Kapazitäten der Berater:innen projektbezogen geplant, dokumentiert und wöchentlich überprüft, um die Nachvollziehbarkeit sicherzustellen. Eine wöchentliche Kapazitätsplanung sowie fest etablierte Projektmanagement-Runden dienen der Priorisierung, Ressourcensteuerung und Nachvollziehbarkeit. Die Erreichbarkeit der Berater:innen ist innerhalb definierter Kommunikationszeiten gesichert, in der Regel werktags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr. Abwesenheiten und Vertretungsregelungen werden protokolliert.

hat gelöscht: ¶

... [1]

Amplio verfügt über die notwendige technische und räumliche Ausstattung, einschließlich Inventar, Arbeitsplätzen, Zugang zu Medien und IT-Systemen. Die Ausstattung wird jährlich gewartet und überprüft. Das Unternehmen betreibt zwei Büros: Der Hauptsitz ist in Paderborn, Lise-Meitner-Straße 1 c und ein weiteres Büro im Pioneers Club, Ritterstraße 8, 33602 Bielefeld.

Kommentiert [J7]: Hier noch Regelmäßigkeit in der Kapazitätsplanung und Projektmanagement runden erwähnen (wöchentliche Kapazitätsplanung)

hat gelöscht: regelmäßig

hat gelöscht: Die Agentur

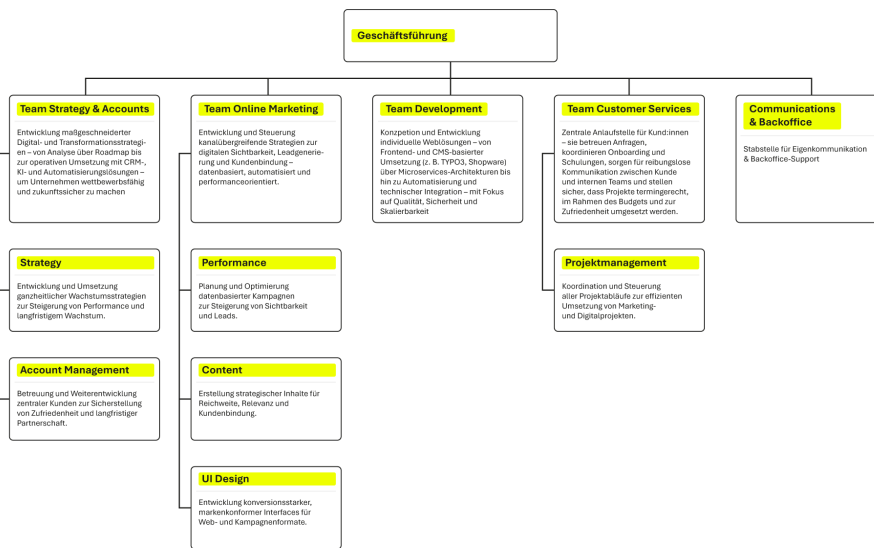
Die Mitarbeitenden arbeiten sowohl intern als auch extern koordiniert zusammen. Dies umfasst die Zusammenarbeit mit Kolleg:innen, Behörden und Banken sowie in relevanten Netzwerken, z. B. mit der TMC Group. Die TMC Group ist eine Allianz aus drei Agenturen unter dem Dach der Marke, in

hat gelöscht:

der eine enge Zusammenarbeit mit einer Marken- und Kreativagentur sowie einer Agentur für Event- und Videoproduktion gewährleistet ist.

hat gelöscht: nahe

Die Organisation von Amplio teilt sich in folgende Bereiche auf:



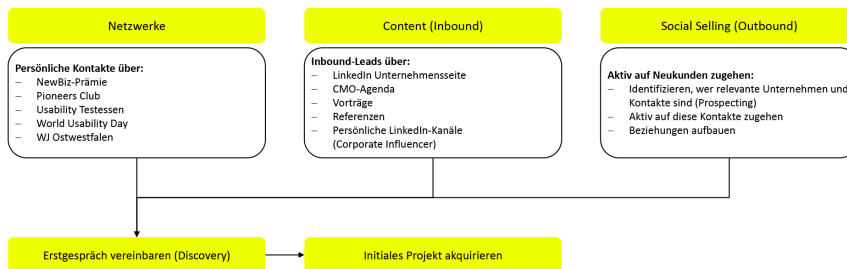
## 2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

### Akquise/Werbung

Amplio verfügt über einen einheitlichen Kommunikations- und Akquiseprozess, der auf Inbound- und Outbound-Maßnahmen basiert. Durch Content-Marketing, Fachnetzwerke und Social Selling wird die Sichtbarkeit gesteigert und die Vereinbarung kostenloser Erstgespräche ermöglicht.

Im unverbindlichen Erstgespräch analysieren die Berater:innen gemeinsam mit den Interessent:innen deren Ziele, Erwartungen und aktuelle Herausforderungen. Bei spezifischen Themenstellungen werden weitere fachlich qualifizierte interne oder externe Berater:innen hinzugezogen. Auf dieser Basis erfolgt eine erste Außenanalyse des digitalen Status Quo, der digitalen Potentiale sowie der vorhandenen Vertriebs-, Marketing- und Kommunikationsstrategien. Quick-Wins werden identifiziert und ein erster Maßnahmenrahmen skizziert.

Alle Kontakte und Gesprächsdaten werden im CRM-System HubSpot erfasst und archiviert, sodass eine lückenlose Dokumentation gewährleistet ist.



Kommentiert [MG8]: Hier soll folgendes dargestellt werden: Erfordernisse und Erwartungen der Kunden bzw. Ermittlung des Beratungsbedarfs; Abbildung und ausführliche Beschreibung des einzelnen Beratungsablaufs von der Anwerbung der Kundinnen und Kunden bis zum Abschluss der Beratung.

hat gelöscht: Möglichkeit und Inhalt eines kostenlosen Vorgesprächs

Formatiert: Block

Kommentiert [TL9]: weitere qualifizierte interne oder externe Berater:innen hinzugezogen

hat gelöscht: In einem unverbindlichen, kostenlosen Erstgespräch klärt die Geschäftsführung die Ziele, Herausforderungen und Erwartungen des Interessenten. Darauf aufbauend werden bestehende Kanäle von der Außenperspektive analysiert, Quick-Wins und Optimierungspotenziale identifiziert und eine erste Einschätzung zu passenden Maßnahmen und einem möglichen Vorgehen entwickelt.

### Bedarfsermittlung

Die Ermittlung des Beratungsbedarfs erfolgt über zwei standardisierte Verfahren:

- (1) Auditierung und Status-Quo-Analyse mit Auswertung von Unternehmens-, Marketing- und Digitalisierungskennzahlen, historischen Daten und bestehenden Prozessen.
- (2) Workshops zur Bedarfsermittlung unter Einsatz von Methoden wie Design Thinking, Diskussionsrunden oder qualitativen Interviews.

Die Reichweite und Tiefe der Beratung werden gemeinsam mit den Kund:innen festgelegt. Eingebunden sind dabei fachliche Entscheider:innen und Berater:innen mit relevanter Qualifikation.

Amplio berücksichtigt darüber hinaus aktuelle gesellschaftliche und technologische Entwicklungen. Diese werden aktiv in die Bedarfsgespräche eingebracht, um eine zukunftsorientierte Beratung sicherzustellen.

Sämtliche Ergebnisse der Bedarfsermittlung werden in HubSpot dokumentiert und bilden die Grundlage für die Angebotserstellung.

hat gelöscht: [1] ... [2]

Formatiert: Block

hat formatiert: Nicht Hervorheben

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext

Kommentiert [TL10]: Unternehmens-, Marketing- und...

hat formatiert: Nicht Hervorheben

Formatiert: Amplio — Nummerierung, Block, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

Kommentiert [TL11]: Entscheider:innen

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Schriftart: Nicht Hervorheben

hat gelöscht: Festlegung der Reichweite/Tiefe der Beratung  
involvierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
benötigte Daten und Unterlagen  
Orientierung an gesellschaftspolitischen Entwicklungen

hat formatiert: Nicht Hervorheben

## Auftragsbesprechung

Nach Abschluss der Bedarfsermittlung erstellt Amplio auf Basis des kalkulierten Aufwands einen Kostenvoranschlag.

- Für initiale Projekte werden Pauschalangebote mit festem Anfangs- und Enddatum erstellt.
- Für langfristige Beratungen auf unbestimmte Zeit werden Service-Angebote vereinbart (z. B. monatliche Beratungsleistungen).

In einer gemeinsamen Auftragsbesprechung werden die einzelnen Positionen des Angebots detailliert erläutert. Rückfragen und Anpassungen können direkt erfolgen.

Die Vertragsunterlagen beinhalten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und ergänzend die Service-AGB für die monatliche Zusammenarbeit, insbesondere in Beratungsprojekten. Darüber hinaus enthalten sie Regelungen zu Rücktrittsrechten und eine Zeit- und Finanzplanung. Die AGB sind jederzeit öffentlich zugänglich unter: <https://tmc-amplio.de/agb/>.

## Durchführung

Jedes Projekt beginnt mit einem Kick-off-Meeting. In diesem werden gemeinsam mit den Kund:innen die Ziele, die Leistungen und die zeitliche Planung verbindlich festgelegt.

Der Beratungsablauf folgt drei aufeinander abgestimmten Phasen:

- (1) Analyse – detaillierte Untersuchung der Ausgangssituation, Definition von Handlungsschwerpunkten.
- (2) Konzeption – Entwicklung eines maßgeschneiderten Strategiekonzepts.
- (3) Umsetzung – Durchführung und Begleitung der vereinbarten Maßnahmen.

Zur Koordination und Dokumentation werden die Projektfortschritte im Projektmanagement-Tool awork erfasst. Das Projekt- und Zeitcontrolling erfolgt über das System moco.

Während der Durchführung finden regelmäßige Jour-fixe-Meetings (wöchentlich oder zweiwöchentlich) mit den Kund:innen statt. Zusätzlich werden Meilensteine separat abgestimmt und dokumentiert. Bei Bedarf werden ergänzend Workshops mit den Kund:innen durchgeführt.

hat formatiert: Nicht Hervorheben

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

Formatiert: Amplio — Aufzählungen, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

Kommentiert [SF12]: Neben unseren AGBs haben wir auch Service-AGBs! Die insbesondere die monatliche Zusammenarbeit in bspw. beratungsprojekten regelt

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Nicht Hervorheben

hat formatiert: Nicht Hervorheben

Kommentiert [SF13]: Bitte noch ergänzen, dass wir nach einem #GoLive#/Projektabschluss nicht aufhören, sondern dann erst unsere eigentliche Arbeit beginnt. Wir analysieren den Projekterfolg proaktiv und ermitteln Handlungsbedarf. Die Ergebnisse lassen wir gezielt in die weitere Zusammenarbeit einfließen bzw. sind maßgeblich für die darauffolgenden Growth Meetings

hat gelöscht: Vertrag und seine Inhalte (Rücktrittsrechte etc.)  
Erstellung der Zeit- und Finanzplanung

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

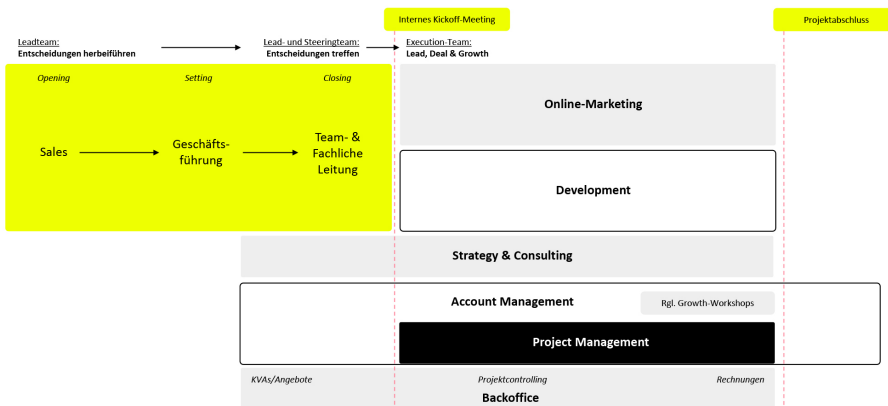
Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext

Formatiert: Amplio — Nummerierung, Nummerierte Liste + Ebene: 1 + Nummerierungsformatvorlage: 1, 2, 3, ... + Beginnen bei: 1 + Ausrichtung: Links + Ausgerichtet an: 0,63 cm + Einzug bei: 1,27 cm

Formatiert: Amplio — Nummerierung, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

hat gelöscht: Darstellung des Beratungsablaufs



Amplio-Prozess der Geschäftsanbahnung bis zur Zusammenarbeit

**Feedback**

Nach dem Go-live werden die Kund:innen informiert und bestätigen die Abnahme. Im Anschluss läuft der direkte Kontakt in der Regel aus. Feedback wird fortlaufend in den regelmäßigen Abstimmungen während des Projekts eingeholt. Nach einem Projektabschluss wird ab 2026 über ein Fragebogen-System Feedback von Kund:innen eingeholt.

Amplio beendet die Zusammenarbeit jedoch nicht mit dem Go-live oder Projektabschluss, sondern setzt dort an: Der Projekterfolg wird proaktiv analysiert, Handlungsbedarf ermittelt und die Ergebnisse werden gezielt in die weitere Zusammenarbeit integriert. Diese Erkenntnisse bilden eine wesentliche Grundlage für die darauffolgenden Growth-Meetings.

**Nachbetreuung/Kundenpflege**

Amplio legt Wert auf eine langfristige Zusammenarbeit. Dafür werden mit Bestandskund:innen regelmäßige Growth-Meetings (jährlich, halbjährlich oder quartalsweise) durchgeführt. Inhalte sind: Markt- und Gesellschaftsentwicklungen, aktuelle Herausforderungen sowie Ableitungen für künftige Marketing- und Technologiethemata.

Darüber hinaus betreibt Amplio ein Client Elevation Program. Dieses Verfahren dient der systematischen Weiterentwicklung der Zusammenarbeit und integriert zukünftige Entwicklungen in die gemeinsame Planung. Im Rahmen des Programms werden durch Amplio regelmäßig Weiterentwicklungsoptionen identifiziert, in Form von Handlungsempfehlungen dokumentiert und den Kund:innen präsentiert. Aus diesen Empfehlungen können bei Bedarf weitere Projekte initiiert werden. Das Client Elevation Program wird vorrangig bei großen Bestandskund:innen angewendet und trägt zur kontinuierlichen Sicherung und Steigerung der Beratungs- und Betreuungsqualität bei.

hat gelöscht: .  
 hat gelöscht: ¶ [3]  
 hat formatiert: Nicht Hervorheben

Kommentiert [TL14]: Nach einem Projektabschluss wird ab 2026 ein Feedback von Kund:innen eingeholt (das System dahinter entsteht derzeit)

Kommentiert [MG15]: das hier wird angestrebt: Nach Abschluss der Beratungsleistung wird ein Feedback-Meeting mit den Kund:innen durchgeführt. Ziel ist es, die Ergebnisse zu besprechen, die Zusammenarbeit zu bewerten und Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Das Feedback wird im CRM-System dokumentiert und in einem internen Review-Meeting ausgewertet. Die Ergebnisse fließen in die kontinuierliche Optimierung des Qualitätssicherungssystems ein. Zusätzlich erhebt Amplio quartalsweise die Kundenzufriedenheit über standardisierte Net-Promoter-Score (NPS)-Umfragen

hat gelöscht: **Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation der Beratungsleistung** ¶

hat formatiert: Nicht Hervorheben

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

Formatiert: Block, Abstand Vor: 0 Pt., Nach: 8 Pt., Zeilenabstand: Mehrere 1,08 ze

Kommentiert [TL16]: Beratungs- und Betreuungsqualität

**Amplio** Name des Kunden:

<b>Basics zum Kunden</b> <small>(Unternehmen, Branche, Produkt/Dienstleistung, Wo steht der Kunde im Vergleich zum Wettbewerb?)</small>	<b>Challenges</b> <small>(Unternehmen, Branche, Produkt/Dienstleistung)</small> Haupt-Challenges  Weitere Challenges	<b>Status Quo</b> <small>(Welche Leistungen nimmt der Kunde von uns in Anspruch? Welche Systeme/Technologien sind aktuell im Einsatz?)</small>	<b>Ideale Lösungen</b> <small>(Wohin kann sich der Kunde aus unserer Sicht entwickeln?)</small>	<b>Amplio-Offerings</b> <small>(Strategische Beratungsthemen, Initiativen, Up- und Cross-Selling von Leistungen)</small>
<b>Ansprechpartner</b> <small>(Wichtigste Entscheider, Ansprechpartner, Stakeholder)</small>	<b>Goals</b> <small>(Was sind die primären &amp; sekundären Ziele des Kunden?)</small>	<b>Wohin möchte sich der Kunde entwickeln?</b> <small>(z.B. neue Märkte, neue Produkte, Digitalisierung, Skalierung)</small>	<b>Vision aus Amplio-Sicht</b> <small>(Wohin kann sich der Kunde aus unserer Sicht entwickeln?)</small>	<b>Umsatz-Ziel</b> Umsatzziel 2025      Status Quo (Stand 07/2025)  Umsatz-Potenzial (langfristig)
<b>Nächste Schritte &amp; Meilensteine</b> <small>Konkrete Maßnahmen / Schritte sowie Meilensteine</small>				
—————→ Kurzfristige Quick Wins (1–3 Monate)      Mittelfristige Initiativen (3–12 Monate?)      Langfristige strategische Schritte (12–36 Monate?)      Wo steht der Kunde nach 3-5 Jahren?				

### 3. Qualitätskontrolle

#### Qualitätsziele, Prozesse, Ressourcen und Berateranforderungen

Amplio verfolgt das Ziel, Beratungsleistungen auf einem hohen fachlichen und methodischen Standard zu erbringen. Zur Sicherstellung dieser Qualität wurden verbindliche Prozesse etabliert:

- Für jedes Beratungsmandat wird ein Team aus erfahrenen Strateg:innen sowie – je nach Bedarf – Expert:innen aus den Bereichen Web-Technologie, Online-Marketing und User Experience zusammengestellt. Dieses Team ist verantwortlich für die strategische Beratung von Kund:innen im Hinblick auf digitale Wertschöpfung und Innovation sowie digitaler Marketing- und Vertriebsmaßnahmen.
- Unterstützt wird das Team durch das Projektmanagement, das die aus der Beratung resultierenden Projekte organisiert und deren Umsetzung sicherstellt, sowie durch die zuständigen Fachabteilungen, das Backoffice und – falls erforderlich – die Geschäftsführung.

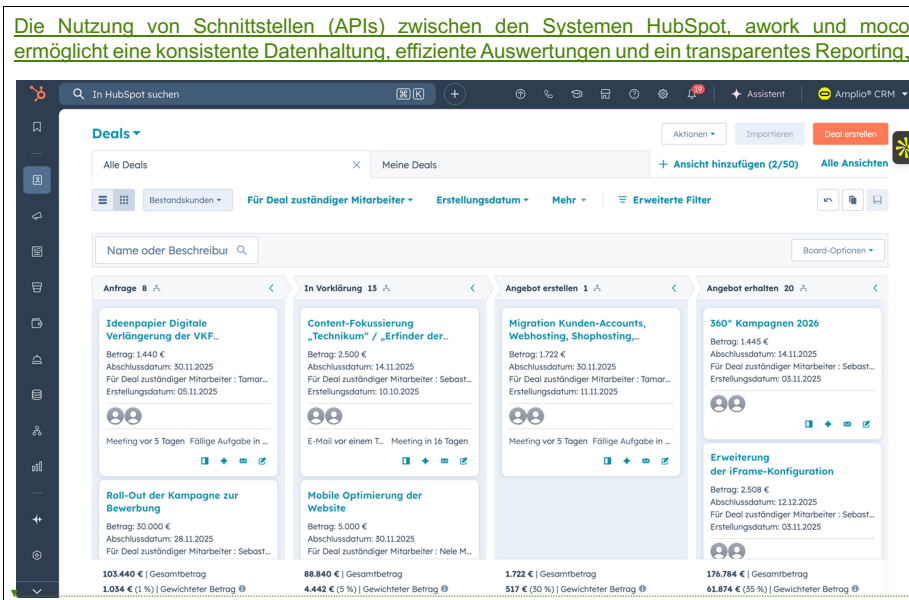
Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

— Alle Aufgaben, Meilensteine und Entscheidungen werden eindeutig dokumentiert, inklusive verantwortlicher Personen und Fälligkeiten. Das Projekt- und Zeitcontrolling erfolgt systematisch über moco.

**Formatiert:** Block, Einzug: Links: 0,63 cm, Hängend: 0,63 cm, Aufgezählt + Ebene: 1 + Ausgerichtet an: 0,63 cm + Einzug bei: 1,27 cm

Die erforderlichen Ressourcen (Personal, Technik, Budget) werden bedarfsgerecht durch die Geschäftsführung bereitgestellt. Alle Beratungsprojekte werden in einer zentral geführten Projektakte in awork dokumentiert. Diese enthält: Angebot, Beratungsziele, Maßnahmen, Zwischenstände, Ergebnisse und Abnahmen.

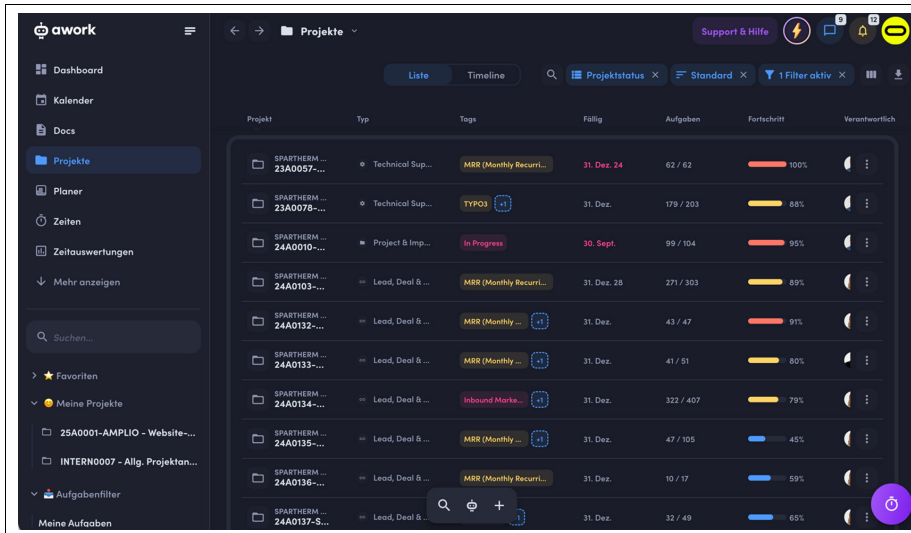
Die Nutzung von Schnittstellen (APIs) zwischen den Systemen HubSpot, awork und moco ermöglicht eine konsistente Datenhaltung, effiziente Auswertungen und ein transparentes Reporting.



**hat gelöscht:** Zur Erreichung dieser Ziele hat Amplio verbindliche Prozesse etabliert. Für jedes Beratungsmandat wird eine Projektleitung benannt, welche für die Planung, Steuerung und verantwortlich ist. Unterstützt wird sie durch die zuständige Fachabteilung, das Backoffice und bei Bedarf die Geschäftsführung. Alle Aufgaben und Entscheidungen werden eindeutig dokumentiert, inklusive der verantwortlichen Personen.

**hat gelöscht:**

Hubspot als zentrales Kundenmanagement-System



awork als zentrales Projektmanagement-System

## Erfolgskontrolle und Auftragsabgleich

Die Qualität der Beratungsleistungen wird durch einen systematischen Soll-Ist-Abgleich sichergestellt:

- Zieldefinition: Beratungsziele werden zu Projektbeginn dokumentiert.
- Ergebnisabgleich: Am Projektende werden die Ergebnisse mit den Zielen verglichen.

Alle Rückmeldungen werden in HubSpot dokumentiert und intern ausgewertet. Parallel dazu erfolgen monatliche interne Projektreviews mit allen Beteiligten. Ergebnisse werden protokolliert und in den Projektakten hinterlegt.

Amplio unterhält ein formales Beschwerdemanagement. Kund:innen werden aktiv darauf hingewiesen, dass sie sich mit Anliegen oder Beschwerden jederzeit an die Geschäftsführung oder die Projektleitung wenden können. Alle Beschwerden werden zentral erfasst, innerhalb definierter Fristen geprüft und bearbeitet. Der gesamte Vorgang – von der Aufnahme über die Bearbeitung bis zur Rückmeldung an die Kund:innen – wird dokumentiert. Die Beschwerden werden regelmäßig ausgewertet, um wiederkehrende Ursachen zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

hat gelöscht: [4]

Kommentiert [MG17]: Das hier sollte beispielsweise enthalten sein:

- Auswertung durch Fragebögen/Feedbackbögen/Nachbesprechungen,
- Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Evaluationsprozess,
- Möglichkeit zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements,
- Benennung der Problembereiche bzw. Schwachstellen im Arbeitsprozess,
- Benennung der bereits optimal verlaufenden Arbeitsprozesse,
- Fehlerbeseitigung, Ursachenvermeidung.

**Formatiert:** Amplio — Aufzählungen, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Standard,Amplio — Standard Fließtext, Block

Kommentiert [MG18]: Feedback-Prozess wird zurzeit noch ausgearbeitet..

Zur Erfolgskontrolle werden qualitative und quantitative Methoden eingesetzt:

— Qualitativ: Kundenfeedback, interne Reviews, Lessons Learned.

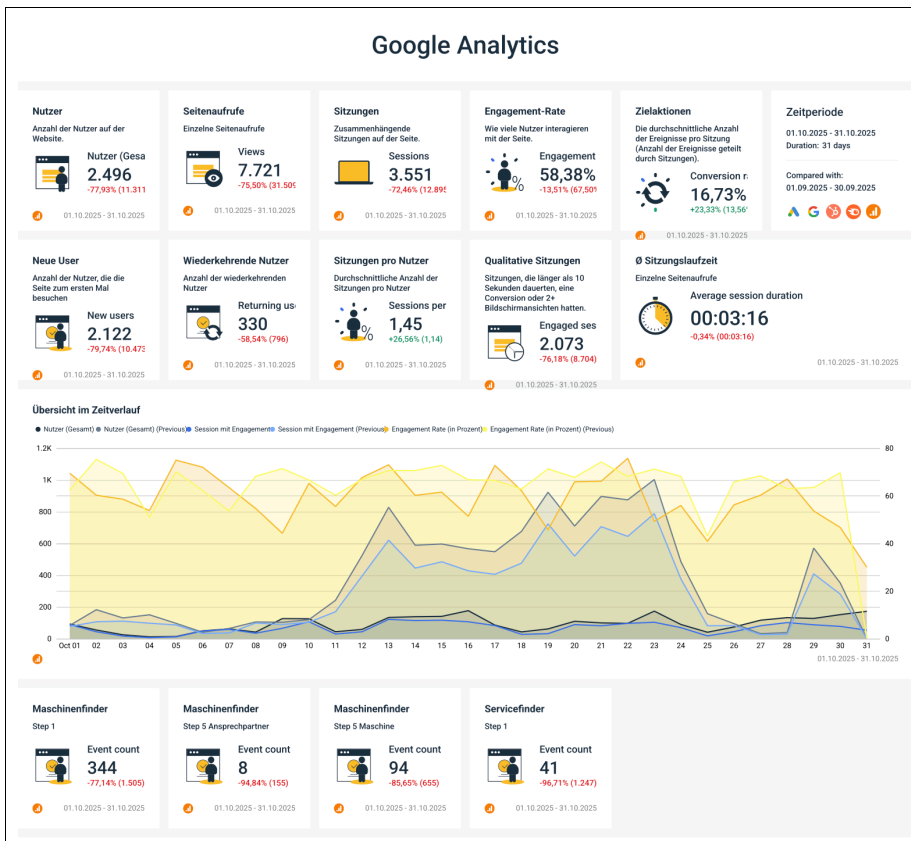
— Quantitativ: Auswertung definierter KPIs (z. B. Conversion Rate, Klickrate, ROI, Engagement Rate) sowie Projektkennzahlen aus moco.

Regelmäßige Reportings an die Kund:innen gewährleisten Transparenz. Interne Auswertungen identifizieren Schwachstellen und Best Practices, die in die Standardprozesse überführt werden.

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext

Formatiert: Amplio — Aufzählungen, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

hat gelöscht: Die Erfolgskontrolle der Beratungsprojekte erfolgt durch einen systematischen Abgleich zwischen den vereinbarten Zielsetzungen und den tatsächlich erreichten Ergebnissen. Hierfür werden standardisierte Verfahren genutzt, die sowohl die Kundenseite als auch die internen Projektteams einbeziehen.



Auswertung definierter KPIs im Rahmen von Monatsreportings

hat gelöscht: [\[Link\]](#) ... [5]

Formatiert: Links

## Maßnahmenplanung und kontinuierliche Verbesserung

Amplio verfolgt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess nach dem PDCA-Prinzip (Plan – Do – Check – Act):

(4) Plan: Rückmeldungen, Projektergebnisse und Kennzahlen werden ausgewertet. Optimierungsmaßnahmen werden formal festgelegt (inklusive Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen) und konkret abgeleitet.

(5) Do: Verbesserungsmaßnahmen werden implementiert, z. B. durch Anpassung von Prozessen oder zusätzliche Schulungen. Alle Mitarbeitenden tragen aktiv zur Umsetzung der beschlossenen Verbesserungsmaßnahmen bei und übernehmen festgelegte Aufgaben.

(6) Check: Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird im Rahmen interner Reviews und durch Kund:innen-Feedback überprüft.

(7) Act: Erfolgreiche Maßnahmen werden dauerhaft in die Standardprozesse integriert.

Neu entwickelte oder angepasste Arbeitsprozesse werden verbindlich in die bestehenden Beratungsabläufe integriert und allen betroffenen Mitarbeitenden kommuniziert. Alle Schritte und Ergebnisse werden protokolliert und in den entsprechenden Tools (awork, moco, HubSpot) hinterlegt. Mitarbeitende sind aktiv in den Verbesserungsprozess eingebunden und können Vorschläge über interne Meetings oder digitale Feedbackkanäle einreichen.

Auf diese Weise wird ein geschlossener Verbesserungsprozess gewährleistet, der die Beratungsqualität nachhaltig sichert und laufend an neue Markt- und Kundenanforderungen angepasst wird.

Kommentiert [MG19]: Hier sollte enthalten sein:

- Ableitung, Festlegung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung,
- Beitrag der durchführenden Mitarbeiter zur ständigen Qualitätsverbesserung,
- Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/Informationssicherung,
- Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse in den Beratungsablauf

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

Formatiert: Standard;Amplio — Standard Fließtext, Block

Kommentiert [AW20]: Vielleicht eher beteiligten oder betroffenen

hat gelöscht: ¶

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

Formatiert: Block, Zeilenabstand: Mehrere 1,08 ze

hat gelöscht: Alle Maßnahmen zur Verbesserung der Beratungsqualität werden systematisch abgeleitet, festgelegt und umgesetzt. Mitarbeitende tragen aktiv zur kontinuierlichen Verbesserung bei, indem sie Vorschläge einbringen und ihre Durchführung dokumentieren. Alle Schritte, Ergebnisse und Anpassungen werden protokolliert, um eine nachhaltige Nachvollziehbarkeit und Informationssicherung zu gewährleisten. Neue oder optimierte Arbeitsprozesse werden regelmäßig in die laufenden Beratungsabläufe integriert und deren Wirksamkeit überprüft. Damit wird die ständige Verbesserung des Qualitätssicherungssystems sichergestellt. ¶

Sämtliche entwickelten Standards gelten für alle im Beratungsunternehmen angestellten Berater:innen, welche sich danach orientieren.

Formatiert: Block, Zeilenabstand: Mehrere 1,08 ze

Verantwortlich für die Qualitätssicherung ist die Geschäftsführung, bestehend aus Sebastian Filla, Jan Hendrik Leifker, Mirco Welsing.

Formatiert: Block

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Formatiert: Block, Abstand Nach: 8 Pt., Zeilenabstand: Mehrere 1,08 ze

Unterschrift Sebastian Filla (Geschäftsführung): \_\_\_\_\_

Unterschrift Jan Hendrik Leifker (Geschäftsführung): \_\_\_\_\_

Unterschrift Mirco Welsing (Geschäftsführung): \_\_\_\_\_

Seite 3: [1] hat gelöscht	Anna Meyer zu Westram	23.10.25 08:31:00
---------------------------	-----------------------	-------------------

▼

Seite 5: [2] hat gelöscht	Jan Hendrik Leifker	07.09.25 14:06:00
---------------------------	---------------------	-------------------

▼

Seite 7: [3] hat gelöscht	Jan Hendrik Leifker	07.09.25 14:02:00
---------------------------	---------------------	-------------------

✖

Seite 10: [4] hat gelöscht	Jan Hendrik Leifker	07.09.25 14:17:00
----------------------------	---------------------	-------------------

▼

Seite 11: [5] hat gelöscht	Jan Hendrik Leifker	07.09.25 14:18:00
----------------------------	---------------------	-------------------

▼