

Qualitätsmanagement-Handbuch

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Einzelunternehmensdarstellung	2
2.1 Einzelunternehmensprofil.....	2
2.2 Leitbild	3
3. Qualifikation und Ressourcen.....	3
3.1 Fachliche Kompetenz	3
3.2 Weiterbildung	4
3.3 Personelle und technische Ressourcen	4
4. Leistungserbringung	5
4.1 Akquise und Erstkontakt	5
4.2 Bedarfsermittlung	5
4.3 Auftragsbesprechung	5
4.4 Durchführung der Beratung.....	6
4.5 Feedback und Abschluss	6
4.6 Nachbetreuung	6
5. Qualitätskontrolle.....	7
5.1 Qualitätsziele.....	7
5.2 Erfolgskontrolle	7
5.3 Maßnahmenplanung und kontinuierliche Verbesserung.....	7
6. Schlussbestimmungen	7
7. Revisionsverfolgung.....	8

1. Einleitung

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch beschreibt die Grundsätze, Prozesse und Maßnahmen des Einzelunternehmens Foglia Datenschutz & Informationssicherheit zur Sicherstellung einer hohen Beratungsqualität im Bereich des Datenschutz und der Informationssicherheit. Es dient als verbindliche Grundlage für die Planung, Durchführung und kontinuierliche Verbesserung aller Beratungsleistungen.

2. Einzelunternehmensdarstellung

2.1 Einzelunternehmensprofil

- Firma: Foglia Datenschutz & Informationssicherheit
- Inhaber: Lorenzo Foglia
- Sitz: Drosselweg 6, 79798 Jestetten
- Rechtsform: Einzelunternehmen
- Mitarbeiterzahl: 1 (Inhaber-geführtes Beratungsunternehmen)
- Tätigkeitsfelder:
 - Datenschutzberatung nach DSGVO und BDSG
 - Informationssicherheitsberatung nach ISO 27001 / 27002 / NIS 2 Richtlinie
 - Aufbau und Optimierung von Notfallmanagement / Business Continuity
 - Schulungen und Sensibilisierung
- Zielgruppe: Kleine und mittelständische Einzelunternehmen, Vereine, Selbstständige
- Zielgebiet: Süddeutschland / Hochrhein / Bodenseeregion

2.2 Leitbild

Das Einzelunternehmen verpflichtet sich zu folgenden Grundsätzen:

- Ehrlichkeit und Transparenz
- Verschwiegenheit und Vertraulichkeit
- Seriosität und Neutralität
- Ordnungsgemäße Geschäftsführung
- Seriöse Preisgestaltung und sachliche Werbung
- Praxisorientierte, verständliche Beratung
- Nachhaltige und langfristige Kundenbeziehungen

Das Leitbild bildet die Grundlage für alle Beratungsprozesse und die interne Qualitätssicherung.

3. Qualifikation und Ressourcen

3.1 Fachliche Kompetenz

Qualifikation des Inhabers:

- Bankkaufmann
- Bankfachwirt (IHK)
- Bankbetriebswirt (BC)
- Datenschutz-Auditor (TÜV)
- Certified Data Privacy Solutions Engineer (CDPSE) ISACA Foundation
- Informationssicherheitsbeauftragter
- Langjährige ergänzende Erfahrung im Risikomanagement & Zahlungsdienstleistungssektor

Tätigkeitsbereiche:

- Externer Datenschutzbeauftragter
- Informationssicherheitsberatung
- Erstellung und Prüfung von Technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOMs)
- Durchführung von Schulungen / Sensibilisierungsmaßnahmen zur Abwehr von Cybercrime
- Aufbau von Datenschutzmanagementsystemen
- Datenpannenmanagement
- Audits (inkl. Soll-IST Analysen)
- Beratung zur KI-Verordnung
- Beratung zur NIS 2 Richtlinie

3.2 Weiterbildung

Das Einzelunternehmen stellt sicher, dass Fachwissen stets aktuell bleibt:

- Regelmäßige Teilnahme an Fachseminaren und Webinaren
- Nutzung digitaler Lernplattformen
- Monitoring gesetzlicher Änderungen
- Austausch in Fachnetzwerken
- Dokumentation aller Weiterbildungsmaßnahmen

3.3 Personelle und technische Ressourcen

- Flexible Terminverfügbarkeit
- Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail
- Moderne IT-Ausstattung
- Sichere Kommunikationskanäle
- Büro am Geschäftssitz
- Nutzung von Fachsoftware und Datenschutz-Tools

- Kooperation mit externen Fachkräften (z.B. Rechtsanwälte) bei Bedarf

4. Leistungserbringung

Dieser Abschnitt beschreibt den vollständigen Beratungsprozess – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachbetreuung.

4.1 Akquise und Erstkontakt

- Sachliche, seriöse Darstellung des Leistungsangebots
- Möglichkeit eines kostenlosen Vorgesprächs
- Klärung der grundsätzlichen Anforderungen und Erwartungen

4.2 Bedarfsermittlung

- Analyse der Ausgangssituation
- Festlegung von Reichweite und Tiefe der Beratung
- Ermittlung benötigter Unterlagen (z. B. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, TOMs, Verträge)
- Berücksichtigung aktueller gesellschaftlicher und technologischer Entwicklungen (z. B. KI, Cyberrisiken)

4.3 Auftragsbesprechung

- Abschluss eines Beratungsvertrags
- Definition von Leistungsumfang, Verantwortlichkeiten und Rücktrittsrechten
- Erstellung einer Zeit- und Finanzplanung
- Festlegung der Kommunikationswege

4.4 Durchführung der Beratung

- Strukturierter Ablauf:
 1. Ist-Analyse
 2. Maßnahmenempfehlungen
 3. Umsetzung / Begleitung
 4. Dokumentation
- Transparente Kommunikation während des gesamten Prozesses
- Bereitstellung aller relevanten Unterlagen für den Kunden

4.5 Feedback und Abschluss

- Abschlussgespräch
- Dokumentation der Ergebnisse
- Möglichkeit zur Bewertung über Feedbackbogen
- Identifikation von Optimierungspotenzial

4.6 Nachbetreuung

- Unterstützung bei Folgefragen
- Regelmäßige Updates zu gesetzlichen Änderungen
- Angebot jährlicher Reviews
- Pflege langfristiger Kundenbeziehungen

5. Qualitätskontrolle

5.1 Qualitätsziele

- Hohe Beratungsqualität
- Rechtssichere Umsetzung
- Praxisnahe und verständliche Lösungen
- Transparente Kommunikation
- Kontinuierliche Verbesserung

5.2 Erfolgskontrolle

- Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Ergebnis
- Feedbackbögen und Nachbesprechungen
- Einbindung des Kunden in die Bewertung
- Möglichkeit eines Beschwerdemanagements
- Identifikation von Schwachstellen
- Dokumentation optimaler Prozesse

5.3 Maßnahmenplanung und kontinuierliche Verbesserung

- Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen aus Feedback
- Anpassung an gesetzliche Änderungen
- Protokollführung zur Sicherung von Informationen
- Integration neuer Prozesse in den Beratungsablauf
- Regelmäßige Überprüfung des QM-Handbuchs

6. Schlussbestimmungen

Dieses QM-Handbuch ist verbindlich für alle Tätigkeiten des Einzelunternehmens.
Es wird mindestens einmal jährlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert

7. Revisionsverfolgung

Version	Änderungshistorie	Freigabedatum	Freigabe
1.0	Erstellung des Handbuchs	15.12.2025	Lorenzo Foglia
1.1	Ergänzung des Zertifikates CDPSE, Beratungsleistungen zur KI-VO und NIS 2	16.05.2026	Lorenzo Foglia