



Case study certyfikacji SUS 3.0

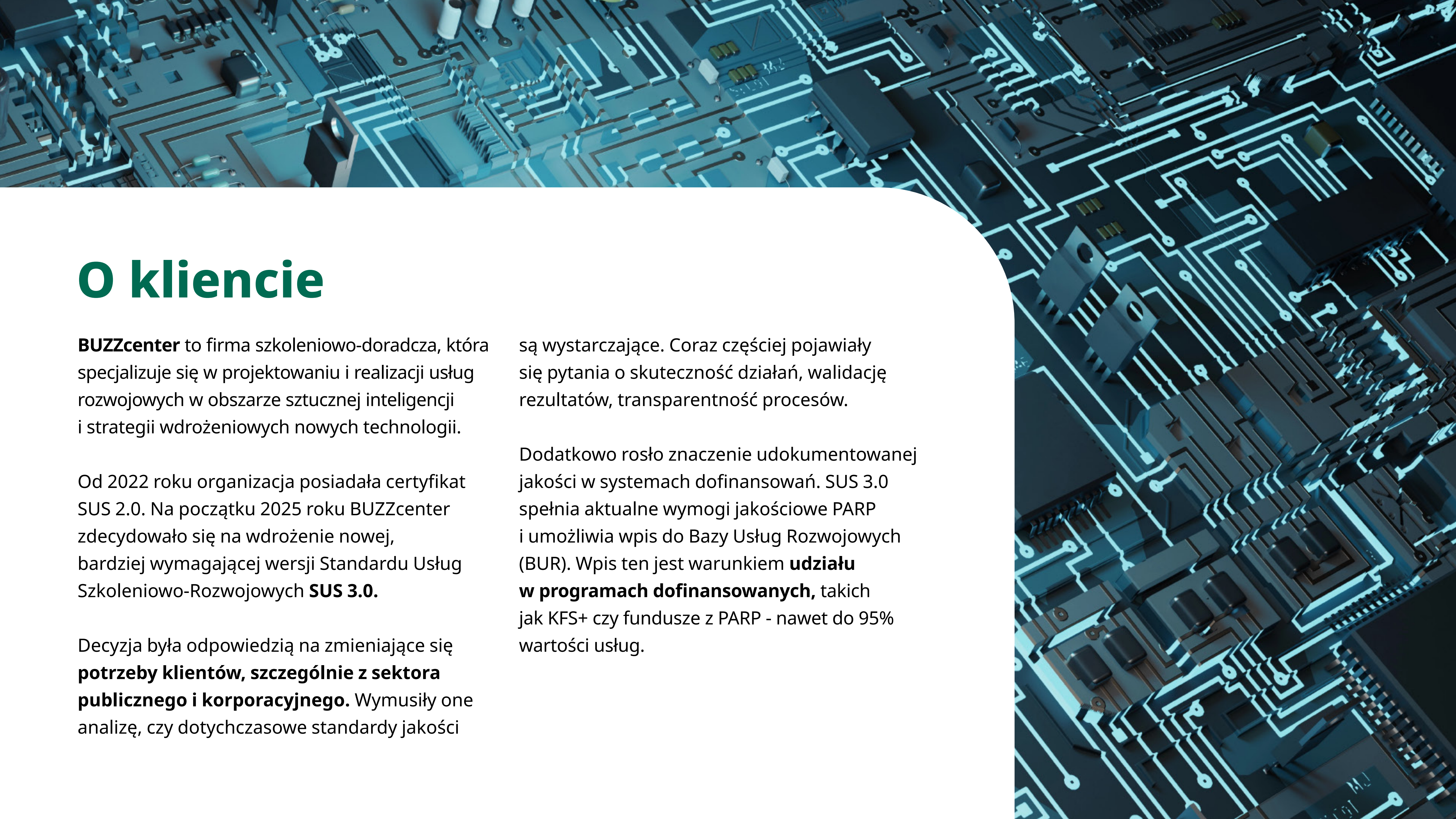
Poznaj success story BUZZcenter



Wzrost zapytań ofertowych o 32% i wskaźnika NPS o 40 pp – certyfikacja SUS 3.0 w firmie szkoleniowo-doradczej

**Jak wdrożenie SUS 3.0 uporządkowało procesy, poprawiło jakość
i zwiększyło efektywność sprzedaży w BUZZcenter.**

BUZZcenter jako pierwsza organizacja w Polsce uzyskała certyfikat SUS 3.0. W ciągu 9 miesięcy od wdrożenia i certyfikacji standardu zauważalnie wzrosła liczba zapytań ofertowych o 32%, poprawiła się konwersja sprzedażowa, a klienci oceniali współpracę wyżej niż wcześniej, co znalazło odzwierciedlenie we wzroście wskaźnika NPS o 40 punktów procentowych. Zobacz, jak formalizacja jakości i nowe procedury przełożyły się na wyniki.



O kliencie

BUZZcenter to firma szkoleniowo-doradcza, która specjalizuje się w projektowaniu i realizacji usług rozwojowych w obszarze sztucznej inteligencji i strategii wdrożeniowych nowych technologii.

Od 2022 roku organizacja posiadała certyfikat SUS 2.0. Na początku 2025 roku BUZZcenter zdecydowało się na wdrożenie nowej, bardziej wymagającej wersji Standardu Usług Szkoleniowo-Rozwojowych **SUS 3.0**.

Decyzja była odpowiedzią na zmieniające się **potrzeby klientów, szczególnie z sektora publicznego i korporacyjnego**. Wymusiły one analizę, czy dotychczasowe standardy jakości

są wystarczające. Coraz częściej pojawiały się pytania o skuteczność działań, walidację rezultatów, transparentność procesów.

Dodatkowo rosło znaczenie udokumentowanej jakości w systemach dofinansowań. SUS 3.0 spełnia aktualne wymogi jakościowe PARP i umożliwia wpis do Bazy Usług Rozwojowych (BUR). Wpis ten jest warunkiem **udziału w programach dofinansowanych**, takich jak KFS+ czy fundusze z PARP - nawet do 95% wartości usług.

Wyzwania wyjściowe

Przed przystąpieniem do procesu certyfikacji SUS 3.0, zespół BUZZcenter zidentyfikował szereg obszarów wymagających uporządkowania lub transformacji:

- Brak spójnego modelu walidacji efektów usług (różne projekty, różne metody),
- Potrzeba przejścia z opisowej oceny jakości na system mierzalnych, porównywalnych wskaźników,
- Niejednolita analiza potrzeb klienta w projektach szkoleniowych i doradczych,
- Rosnące wymagania klientów instytucjonalnych w zakresie dokumentowania jakości działań i rezultatów.

Proces przygotowania do certyfikacji

Certyfikacja została przeprowadzona przez **DEKRA Certification**. Zespół BUZZcenter rozpoczął ten proces od wewnętrznej diagnozy gotowości do wdrożenia nowego standardu. W trakcie etapu przygotowawczego:

- Uporządkowano dokumentację dotyczącą realizowanych usług rozwojowych,
- Ujednolicono proces analizy potrzeb klienta – wdrożono jednolite narzędzia dla projektów szkoleniowych i doradczych,
- Zdefiniowano wskaźniki mierzące skuteczność i wpływ usług,
- Rozszerzono i zróżnicowano metody ewaluacji – tak, by lepiej odpowiadały charakterowi i celom poszczególnych projektów

Szczególną uwagę poświęcono mechanizmom monitorowania i doskonalenia jakości. Wprowadzono cykliczne przeglądy wewnętrzne, systematyczną analizę opinii uczestników oraz dokumentowanie zmian wprowadzanych na podstawie tych danych.

Przebieg audytu

Audyt obejmował analizę dokumentacji, przegląd wybranych projektów, ocenę systemu zarządzania jakością oraz wywiady z zespołem. DEKRA pozytywnie oceniła m.in.:

- Wysoki poziom przygotowania zespołu,
- Praktyczne wdrożenie zasad etyki w relacjach z klientami i partnerami,
- Skuteczne podejście do analizy potrzeb,
- Rzetelny system ewaluacji projektów szkoleniowych i doradczych.

W raporcie końcowym zarekomendowano dalsze doskonalenie w obszarze **digitalizacji procesów pomiaru efektywności oraz rozszerzenia systemu oceny** o długofalowy wpływ usług na wskaźniki biznesowe klientów.



Rezultaty i podsumowanie

W ciągu 9 miesięcy od uzyskania certyfikatu SUS 3.0 BUZZcenter odnotowało szereg pozytywnych efektów, zarówno w obszarze operacyjnym, jak i wizerunkowo-sprzedażowym. Formalizacja jakości i nowe standardy działania przełożyły się na większą skuteczność zespołu oraz zauważalny wzrost zainteresowania ofertą.

Efektywność operacyjna i sprzedażowa

- **Wzrost liczby zapytań ofertowych o 32%**
– z czego 29% pochodziło od nowych klientów.
- **Wzrost wskaźnika NPS z 51% do 91%** – wskazujący na wyższy poziom satysfakcji klientów po wdrożeniu ustandaryzowanej obsługi i ewaluacji.
- **Skrócenie czasu przygotowania oferty o 18%**
– dzięki lepszemu uporządkowaniu procesu analizy potrzeb.
- **Ujednolicenie czasu realizacji projektów** – odchylenie wyniosło średnio $\pm 5\%$ względem założeń, co przełożyło się na wyższą przewidywalność operacyjną.

Mierzalność efektów i rozwój relacji z klientami

- **78%** projektów zrealizowanych po wdrożeniu SUS 3.0 zawierało **mierniki efektywności bezpośrednio powiązane z celami organizacyjnymi klientów**.
- Średni **wynik oceny efektywności** usług wzrósł z **4,3 do 4,7** (w skali 5-punktowej)
– dane z ewaluacji końcowej uczestników.
- **Większa przejrzystość i zaufanie w relacjach handlowych**, bo klienci częściej decydowali się na rozszerzenie współpracy po pierwszym projekcie.

Effekt wizerunkowy i rynkowy

- Rozpoczęcie współpracy z **dwoma nowymi segmentami klientów**: instytucjami publicznymi oraz dużymi firmami korporacyjnymi, dla których certyfikat SUS 3.0 był istotnym kryterium wyboru dostawcy.
- **Wzmocnienie pozycji w przetargach i konkursach ofert**, dzięki posiadaniu aktualnego, zewnętrznego potwierdzenia jakości.
- **Zwiększona liczba zapytań do BUR** (Bazy Usług Rozwojowych) – szczególnie w kontekście programów **dofinansowanych** z KFS+ i PARP.



TESTIMONIAL

Kamila Kierzek-Mechło:

Head of Business Operations w BUZZcenter

Decyzja o certyfikacji SUS 3.0 była dla nas krokiem strategicznym. Zależało nam na tym, by jakość naszych usług była nie tylko odczuwalna, ale także mierzalna i udokumentowana.

Nowy standard uporządkował nasze procesy, wzmocnił pozycję w oczach klientów instytucjonalnych i ułatwił wejście do przetargów oraz programów dofinansowanych.



TESTIMONIAL

Radosław Mechło:

Head of AI w BUZZcenter

Wdrożenie standardu SUS 3.0 zmusiło nas do zadania sobie trudnych pytań: co naprawdę mierzymy, jak weryfikujemy skuteczność naszych działań, co zostaje po zakończeniu projektu? Odpowiedzi pozwoliły zbudować nowe nawyki, lepiej zaprojektować procesy i ujednolicić podejście do klienta w całym zespole.

To był intensywny czas zmian, ale dzięki temu dziś działamy z większą pewnością i jakością, która jest widoczna również dla klientów.

