

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Audit Ihrer Spielregeln – 2nd party Audit

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Nicht jede Anforderung, die in einer Organisation gilt, stammt aus einer ISO-Norm. Franchisesysteme, Filialbetriebe, Kooperationen, Lieferantenbeziehungen und Unternehmensgruppen definieren eigene Spielregeln – Standards, Kriterienkataloge, Systemhandbücher, Marken- und Servicevorgaben. Das 2nd party Audit ist das Instrument, um die Konformität mit genau diesen selbst gesetzten oder vereinbarten Kriterien objektiv festzustellen. VIANOS advisory erfasst Ihre Spielregeln, überführt sie in prüfbare Auditkriterien und auditiert Ihre Standorte, Partner oder Lieferanten als unabhängige externe Stelle – einheitlich, vergleichbar und mit klarem Fokus auf Wirksamkeit statt reiner Kontrolle.

ZIEL DER LEISTUNG

- Objektiver Nachweis der Konformität mit Ihren eigenen Spielregeln – Kriterienkatalogen, Systemhandbüchern, Verträgen, Richtlinien sowie Marken- und Servicevorgaben
- Einheitliche und vergleichbare Bewertung über alle Standorte, Filialen, Franchisenehmer:innen oder Partner hinweg
- Erkennen von Abweichungen, Risiken und Verbesserungspotenzialen in der Umsetzung der vereinbarten Kriterien
- Absicherung des Marken-, Qualitäts- und Serviceversprechens gegenüber Kund:innen
- Belastbare Entscheidungsgrundlage für Systemsteuerung, Partnerentwicklung und Lieferantenfreigabe
- Stärkung der Verbindlichkeit im System: Was vereinbart wurde, wird auch überprüft

ANWENDUNGSFÄLLE

- Franchisesysteme: Einhaltung von Systemhandbuch, Prozess-, Marken- und Servicevorgaben durch die Franchisenehmer:innen
- Filial- und Standortbetriebe: einheitliche Umsetzung interner Standards in allen Filialen
- Lieferanten und Dienstleister: Konformität mit vereinbarten Qualitäts-, Prozess- und Sozialstandards (klassisches Lieferantenaudit)
- Kooperationen, Verbünde und Netzwerke: Einhaltung gemeinsam vereinbarter Kriterien durch die Mitglieder
- Unternehmensgruppen: Umsetzung gruppenweiter Richtlinien in Tochtergesellschaften und Beteiligungen
- Gütesiegel und Labels: Prüfung der Kriterien eines eigenen Qualitäts- oder Gütezeichens

LEISTUNGSUMFANG

- Erfassung und Analyse Ihrer Spielregeln: Kriterienkataloge, Standards, Systemhandbücher, Verträge, Service Level und interne Vorgaben
- Überführung der Kriterien in prüfbare, eindeutig bewertbare Auditkriterien
- Erstellung von Auditchecklisten und Bewertungsschema (Punkte-, Ampel- oder Reifegradlogik), sofern nicht vorhanden

- Abstimmung der geeigneten Auditmethoden: Vor-Ort-Audit, Remote-Audit, Prozessbeobachtung, Dokumentenprüfung, Interviews, Stichproben, verdeckte Bewertung
- Erstellung des Auditprogramms und der Auditpläne über alle Standorte bzw. Auditobjekte
- Durchführung der Audits: Eröffnungsgespräch, Interviews, Beobachtung, Dokumenteneinsicht, Nachweisführung, Abschlussgespräch
- Bewertung und Klassifizierung der Feststellungen (Abweichung, Verbesserungspotenzial, positive Feststellung)
- Standortbezogener Auditbericht sowie standortübergreifende Gesamtauswertung mit Vergleich und Benchmark
- Optional: Begleitung der Ursachenanalyse, Maßnahmenverfolgung und Wirksamkeitsprüfung

FESTLEGUNG DES AUDITAUFWANDES

Anders als bei internen Audits, die stets auf Basis einer ISO-Norm geplant und durchgeführt werden, existiert für Audits gegen eigene Spielregeln keine normative Vorgabe zur Ermittlung der Auditdauer. Der Aufwand wird daher in zwei getrennten Schritten ermittelt: einmalig in der Anbahnung für die Erfassung der Kriterien und die Erstellung der Auditwerkzeuge, sowie laufend je Auditdurchführung.

Der Aufwand in der Anbahnung richtet sich nach Umfang, Qualität und Prüfbarkeit der vorliegenden Kriterien. Liegt ein vollständiger, klar formulierter Kriterienkatalog vor, beschränkt sich der Aufwand auf dessen Bewertung und die Ableitung der Auditcheckliste. Sind die Spielregeln über mehrere Dokumente verteilt, nur teilweise dokumentiert oder nicht prüfbar formuliert, ist zunächst eine strukturierte Erfassung, Konsolidierung und Operationalisierung erforderlich. Bestehende, geeignete Auditchecklisten werden selbstverständlich übernommen und reduzieren diesen Aufwand.

Der Aufwand der Durchführung richtet sich nach Art und Umfang der Kriterien, den empfohlenen Auditmethoden sowie der Anzahl der zu auditierenden Standorte, Filialen oder Partner. Wiederkehrende Audits mit stabilem Kriterienkatalog sind nach dem ersten Auditzyklus deutlich effizienter, da Auditcheckliste und Bewertungsschema wiederverwendet werden.

Einflussfaktor	Wirkung auf den Auditaufwand
Umfang und Detaillierungsgrad des Kriterienkatalogs	mehr Kriterien und Prüfpunkte erhöhen Vorbereitungs- und Auditzeit
Dokumentationsgrad der Spielregeln	nicht dokumentierte oder verstreute Kriterien erfordern zusätzliche Erfassung
Prüfbarkeit der Kriterien	unscharf formulierte Kriterien müssen vor dem Audit operationalisiert werden
Gewählte Auditmethoden	Beobachtung, Prozessbegleitung oder verdeckte Bewertung sind aufwändiger als Dokumentenprüfung
Anzahl der Standorte, Filialen oder Partner	je Auditobjekt fällt eigener Durchführungs- und Berichtsaufwand an
Vorhandensein geeigneter Auditchecklisten	bestehende Checklisten reduzieren den Vorbereitungsaufwand deutlich
Reifegrad und Audithistorie	Folgeaudits mit stabilem Katalog sind effizienter als Erstaudits

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG VON 2ND PARTY AUDITS

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Auditziel, Auditumfang, Auditobjekten, Beteiligten, Terminen und Auditbefugnis	Auditauftrag
2	Erfassung der Spielregeln: Sichtung und Analyse von Kriterienkatalogen, Handbüchern, Verträgen und Vorgaben, Bewertung der Prüfbarkeit	konsolidierte, prüfbare Auditkriterien
3	Auditdesign: Festlegung der Auditmethoden, Erstellung von Auditcheckliste und Bewertungsschema, Auditprogramm und Auditpläne	Auditcheckliste, Bewertungsschema, Auditprogramm
4	Durchführung: Eröffnungsgespräch, Interviews, Beobachtung, Dokumenteneinsicht, Nachweisprüfung je Standort bzw. Partner	Auditnotizen, Feststellungen
5	Bewertung und Berichterstattung: Bewertung der Feststellungen, Abschlussgespräch, Bericht je Auditobjekt, Gesamtauswertung	Auditberichte, Vergleichsauswertung
6	Nachverfolgung: Prüfung der vereinbarten Maßnahmen und ihrer Wirksamkeit	Follow-up-Nachweis, Statusbericht

DAUER UND AUFWAND

Leistungsbaustein	Richtwert
Erfassung und Analyse der Spielregeln (einmalig)	0,5 – 2 Beratungstage
Erstellung von Auditcheckliste und Bewertungsschema (einmalig)	0,5 – 2 Beratungstage, entfällt bei geeigneten vorhandenen Checklisten
Auftragsklärung und Auditplanung	0,5 – 1 Beratungstag
Durchführung des Audits	0,5 – 2 Beratungstage je Standort bzw. Auditobjekt
Auswertung und Berichterstellung	0,25 – 0,5 Beratungstage je Auditobjekt
Standortübergreifende Gesamtauswertung	0,5 – 1 Beratungstag
Nachverfolgung der Maßnahmen	nach Aufwand, typischerweise 0,5 Beratungstage
Erstauditzyklus (ein Kriterienkatalog, ein Standort)	in der Regel 4 – 7 Beratungstage

Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Umfang und Prüfbarkeit der Kriterien, den gewählten Auditmethoden, der Anzahl der Auditobjekte sowie dem Reifegrad des Systems. Der verbindliche Aufwand wird im Angebot festgelegt.

ERGEBNIS UND ABSCHLUSS

- Konsolidierter, prüfbarer Kriterienkatalog Ihrer Spielregeln
- Auditcheckliste und Bewertungsschema – wiederverwendbar für Folgeaudits und für Audits in Eigenregie
- Dokumentierter Auditbericht je Standort bzw. Auditobjekt mit Feststellungen, Bewertung und Empfehlungen
- Standortübergreifende Gesamtauswertung mit Vergleich, Stärken-Schwächen-Profil und Handlungsschwerpunkten
- Maßnahmenübersicht mit Verantwortlichkeiten und Terminvorschlägen
- Abschlussgespräch bzw. Ergebnispräsentation für die oberste Leitung bzw. die Systemzentrale

AUDITPRINZIPIEN

Bei der Planung und Durchführung von 2nd party Audits halten wir uns an die Auditprinzipien, wie folgt:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- sachliche Darstellung (wahrheitsgemäßes Berichten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion)
- Unabhängigkeit (Unparteilichkeit)
- faktengestützte Entscheidungsfindung
- Risikobasierter Ansatz

MEHRWERT UND NUTZEN

- Unabhängige, neutrale Bewertung – besonders wertvoll in Franchise- und Partnerbeziehungen, in denen interne Prüfungen rasch als Kontrolle empfunden werden
- Vergleichbarkeit: alle Standorte und Partner werden nach demselben Maßstab bewertet
- Ihre Spielregeln werden im Zuge der Erfassung geschärft, entrümpelt und prüfbar formuliert
- Verbindlichkeit im System: vereinbarte Kriterien werden nachweislich überprüft
- Schutz der Marke und des Serviceversprechens gegenüber Kund:innen
- Entlastung interner Ressourcen – es wird keine eigene Auditor:innenkapazität gebunden
- Auditdurchführung auf Basis langjähriger Erfahrung als externer Auditor im Zertifizierungsumfeld
- Wiederverwendbare Auditwerkzeuge, die Sie auch selbst einsetzen können

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Bereitstellung aller relevanten Spielregeln: Kriterienkataloge, Handbücher, Verträge, Richtlinien
- Benennung einer Ansprechperson in der Systemzentrale bzw. in der auftraggebenden Organisation
- Klärung der Auditbefugnis gegenüber den zu auditierenden Standorten, Partnern oder Lieferanten (vertragliche Grundlage)
- Information der Auditobjekte über Ziel, Umfang und Ablauf des Audits
- Verfügbarkeit der Verantwortlichen und Mitarbeitenden während des Audits
- Zutritt zu den auditierten Standorten und Bereichen
- Rechtzeitige Terminabstimmung – empfohlen mindestens vier Wochen im Voraus

AUDITKRITERIEN UND METHODISCHE GRUNDLAGE

Auditkriterien sind ausschließlich Ihre eigenen Spielregeln – Kriterienkataloge, Systemhandbücher, Verträge, Richtlinien, Service Level und vergleichbare Vereinbarungen. Auf Wunsch können einzelne normative Anforderungen (z. B. aus ISO 9001, ISO 14001 oder ISO 45001) sowie gesetzliche Vorgaben ergänzend in den Kriterienkatalog aufgenommen werden. Die methodische Durchführung orientiert sich an den Leitlinien der ISO 19011.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits (3rd party – diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten)
- Interne Audits auf Basis von ISO-Normen (siehe Leistungsbeschreibung „Planung & Durchführung interner Audits“)
- Entwicklung der Spielregeln bzw. des Kriterienkatalogs selbst (eigene Beratungsleistung)
- Rechtliche Bewertung oder Durchsetzung vertraglicher Ansprüche gegenüber Partnern
- Umsetzung der Korrekturmaßnahmen in den auditierten Organisationen

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Entwicklung und Formulierung Ihrer Spielregeln bzw. Ihres Kriterienkatalogs
- Aufbau eines mehrjährigen Auditprogramms über alle Standorte und Partner
- Ausbildung und Coaching eigener Auditor:innen für die Durchführung im System
- Digitale Auditcheckliste inklusive automatisierter Auswertung
- Verdeckte Bewertung der Kundenerfahrung (Mystery Check) als ergänzende Auditmethode
- Entwicklung eines Reifegrad- bzw. Bewertungsmodells mit Benchmark über alle Standorte
- Planung und Durchführung interner Audits sowie Vorbereitung auf Zertifizierungsaudits

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer

VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz

T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at