

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Planung & Durchführung von Prozessaudits

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

KURZBESCHREIBUNG

Der Prozess ist die kleinste Einheit eines Managementsystems – und zugleich jene Ebene, auf der sich Wirksamkeit tatsächlich entscheidet. Erreicht ein System seine Ziele nicht, liegt die Ursache fast immer im Prozess: an Schnittstellen, an fehlenden Kennzahlen, an unklaren Verantwortlichkeiten. Das Prozessaudit setzt genau dort an. Auditiert wird entlang des Wertstroms – von der Kundenanforderung über alle Abteilungsgrenzen hinweg bis zum abgeschlossenen Geschäftsfall – und zwar nicht nur auf Konformität, sondern auf Wirksamkeit, Fähigkeit und Verbesserungspotenzial. VIANOS advisory plant und führt Prozessaudits als externe Stelle durch. Auditkriterium ist ein Prozessanforderungskatalog, der die Anforderungen der ISO 9001 an Prozesse, die Empfehlungen der ISO 9004 einschließlich ihres Reifegradmodells, die Hinweise der ISO 19011 sowie die Anforderungen der eigenen Organisation zusammenführt. Ergebnis ist immer ein dokumentierter Auditbericht gemäß der Vorlage „Checkliste Prozessaudit“. Beauftragt werden kann das Audit eines einzelnen Prozesses, eine Auditreihe über mehrere Prozesse oder – darüber hinaus – die Entwicklung eines organisationspezifischen Auditprogramms für Prozessaudits.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Der Prozess ist die kleinste Einheit eines Managementsystems und dennoch die entscheidende: Alles, was ein System leistet, wird in Prozessen erbracht. Wer die Prozesse nicht kennt, kennt die Leistungsfähigkeit der Organisation nicht.
- Interne Audits werden in der Praxis überwiegend als Systemaudits geführt: Die Normkapitel geben die Struktur vor, die Prozesse kommen nur als Nachweislieferanten vor. Das erfüllt die Normanforderung – erzeugt aber kaum Erkenntnis über die Leistungsfähigkeit der Organisation.
- Die ISO 9001 stellt in Abschnitt 4.4 einen umfassenden Katalog an Anforderungen an Prozesse auf – Eingaben, Ergebnisse, Abfolge und Wechselwirkung, Kriterien und Methoden, Ressourcen, Verantwortung und Befugnisse, Risiken und Chancen, Bewertung und Verbesserung. Hinzu kommen zahlreiche indirekte Anforderungen aus den Kapiteln 5 bis 8, die in Systemaudits regelmäßig untergehen.
- Die ISO 9004 beschreibt darüber hinaus, was einen reifen Prozess ausmacht – von der anerkannten Prozessverantwortung über die systematische Bewertung von Wissen und Fertigkeiten bis zum Vergleich der Prozessleistung mit anderen Organisationen.
- Ein Prozessaudit braucht ein anderes Auditkriterium als ein Systemaudit. Ohne einen vorab definierten Prozessanforderungskatalog bleibt die Bewertung Geschmackssache – und die Feststellung im Zweifel nicht belegbar.
- Prozessaudits ergänzen die Systemaudits, sie ersetzen sie nicht. Sie fügen sich in ein bestehendes Auditprogramm ein und werten es auf, ohne dass es umgebaut werden muss.
- Der Aufwand eines Prozessaudits lässt sich nicht pauschalisieren: Er richtet sich nach Art und Umfang der auditierten Prozesse. Ein klar abgegrenzter Prozess in einem Bereich ist etwas anderes als ein bereichsübergreifender Kernprozess über mehrere Standorte.

PROZESSAUDIT UND SYSTEMAUDIT – EINE ABGRENZUNG

Prozessaudit und Systemaudit erfüllen beide die Normforderung nach internen Audits, sie unterscheiden sich jedoch in Fokus, Vorgehen und Erkenntnis. Die Unterscheidung ist vor der Beauftragung zu treffen, weil sie über Auditkriterium, Auditpfad und Aufwand entscheidet.

Merkmal	Prozessaudit	Systemaudit
Fokus	Der einzelne Prozess und seine Leistungsfähigkeit	Das Managementsystem und seine Normkonformität und Wirksamkeit
Struktur des Audits	Entlang des Wertstroms, über Abteilungsgrenzen hinweg	Entlang der Normkapitel bzw. der Organisationseinheiten
Auditkriterium	Prozessanforderungskatalog aus ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011 und den Anforderungen der Organisation	Die zugrunde liegende Norm sowie die Systemdokumentation
Zielsetzung	Konformität, Wirksamkeit und Fähigkeit des Prozesses	Bewertung der Konformität und Wirksamkeit des Systems als Ganzes
Detaillierungsgrad	Hoch – bis auf Ebene einzelner Prozessschritte und Nachweise	Überblicksartig über alle Systemelemente
Beteiligte	Prozessverantwortung und Mitarbeitende im Prozess, auch aus angrenzenden Bereichen	Systemverantwortung, Leitung und Bereichsverantwortliche
Ergebnis	Prozessbezogener Auditbericht mit Bewertung je Anforderung und Stichprobenteil	Systembezogener Auditbericht entlang der Normkapitel
Verhältnis zueinander	Ergänzt das Systemaudit und liefert die Tiefe	Bleibt der Rahmen und deckt die Breite ab

ZIEL DER LEISTUNG

- Nachweis der Konformität des auditierten Prozesses mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Norm(en) sowie mit gesetzlichen, behördlichen, vertraglichen und selbst gesetzten Vorgaben
- Beurteilung der Wirksamkeit und der Fähigkeit des Prozesses – ist er in der Lage, die festgelegten Prozessziele zu erreichen
- Verifizierung des tatsächlichen Prozessablaufs über Stichproben entlang der festgelegten Prozessschritte
- Bewertung des Prozesses auch jenseits der Mindestanforderung – über die Empfehlungen und das Reifegradmodell der ISO 9004, sowie Aspekte der ISO 19011
- Erkennen von Schnittstellenproblemen, Risiken, Abweichungen und Verbesserungspotenzialen auf Prozessebene
- Belastbare, mit Auditnachweisen belegte Feststellungen statt Bewertung nach Gefühl
- Systematische Vorbereitung auf externe Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits
- Erfüllung der Normforderung, interne Audits in geplanten Abständen durchzuführen (z. B. ISO 9001, Kapitel 9.2)
- Auf Wunsch: ein organisationsspezifisches Auditprogramm, das festlegt, welche Prozesse in welchem Intervall und mit welcher Methode auditiert werden

BEAUFTRAGUNGSVARIANTEN

Prozessaudits können in unterschiedlichem Umfang beauftragt werden. Die Wahl der Variante bestimmt Aufwand, Vorbereitungstiefe und Berichtsform.

Variante	Gegenstand der Beauftragung	Typischer Anlass
Einzelnes Prozessaudit	Audit eines einzelnen, klar abgegrenzten Prozesses einschließlich Vorbereitung, Durchführung, Auditbericht und Abschlussgespräch	Ein Prozess ist auffällig geworden, ein neuer Prozess wurde eingeführt, oder das Format soll erstmals erprobt werden

Variante	Gegenstand der Beauftragung	Typischer Anlass
Auditreihe über mehrere Prozesse	Audit mehrerer Prozesse in einem abgestimmten Zeitraum, mit prozessübergreifender Auswertung und Vergleich der Feststellungen	Kernprozesse sollen systematisch durchleuchtet werden; Vorbereitung auf ein Zertifizierungsaudit
Auditprogramm für Prozessaudits	Entwicklung eines organisationsspezifischen Auditprogramms: Auswahl und Priorisierung der Prozesse nach Kritikalität, Auditziele und -kriterien je Prozess, Intervalle, Methoden, Jahresplanung und Verzahnung mit den bestehenden Systemaudits	Prozessaudits sollen dauerhaft im Managementsystem verankert und nicht anlassbezogen geführt werden
Auditprogramm mit laufender Durchführung	Mehrjährige Beauftragung: Programm, jährliche Durchführung der geplanten Prozessaudits, Berichterstattung und Programmbewertung	Die Organisation möchte Prozessaudits dauerhaft extern durchführen lassen und interne Ressourcen entlasten
Anlassbezogenes Audit	Kurzfristig angesetztes Audit zur qualifizierten Verifizierung eines erkannten Risikos oder eines aufgetretenen Problems (Blitzaudit)	Gefahr in Verzug, Kundenreklamation, wiederkehrende Fehler in einem Prozess

MÖGLICHER LEISTUNGSUMFANG

- Auftragsklärung: Abstimmung von Auditziel, Auditumfang, Auditkriterien, Prozessauswahl, Methoden, Terminen und Beteiligten
- Erstellung bzw. Anpassung des Prozessanforderungskatalogs als Auditkriterium für die Prozesse Ihrer Organisation
- Erstellung bzw. Aktualisierung des Auditprogramms für Prozessaudits und der Auditpläne je Einzelaudit
- Auditvorbereitung: Sichtung von Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Kennzahlen, Zielen, Risikobetrachtungen und vorangegangenen Auditberichten
- Durchführung des Audits vor Ort und/oder remote: Eröffnungsgespräch, Interviews entlang des Wertstroms, Prozessbeobachtung, Dokumenteneinsicht, Stichprobenprüfung und Nachweisführung
- Anwendung der jeweils geeigneten Vorgehensweise – Turtle, funktionsorientiert, retrograd, Top-Flop oder Blitzaudit
- Bewertung jeder Anforderung des Prozessanforderungskatalogs mit konform, Verbesserung oder Abweichung, belegt mit verifizierten Auditnachweisen
- Verifizierung des Prozessablaufs über Stichproben entlang der festgelegten Prozessschritte
- Abschlussgespräch mit der Prozessverantwortung, dem Bereich Qualitätsmanagement bzw. IMS und – auf Wunsch – der obersten Leitung
- Dokumentierter Auditbericht gemäß der Vorlage „Checkliste Prozessaudit“ einschließlich Auditschlussfolgerung, Verbesserungspotenzialen und Nichtkonformitäten
- Bei mehreren Prozessen: prozessübergreifende Auswertung mit Vergleich, Schwerpunkten und Empfehlungen
- Optional: Begleitung der Ursachenanalyse, Maßnahmenverfolgung und Wirksamkeitsprüfung

DAS AUDITKRITERIUM – DER PROZESSANFORDERUNGSKATALOG

Auditiert wird gegen einen Prozessanforderungskatalog, der fünf Quellen zu einem einzigen, praktisch anwendbaren Auditkriterium zusammenführt. Er ist zugleich die Gliederung des Auditberichts. Liegt in Ihrer Organisation bereits ein Katalog vor, wird dieser übernommen und gegebenenfalls ergänzt; andernfalls erstellen wir ihn im Zuge der Auftragsklärung.

Anforderungsblock	Beispielhafte Prüfaspekte
Anforderungen aus ISO 9001	Lieferanten des Prozesses identifiziert; Input und Output klar definiert; Ergebnisse gekennzeichnet, wenn erforderlich; Prozessfähigkeit validiert, wenn Verifizierung nicht möglich; Kunden des Prozesses definiert; messbare Prozessziele im Einklang mit der Politik; Steuerung mit geeigneten Methoden; Verantwortung für Betreiben und Steuern festgelegt; Wissen und Kompetenz bestimmt; unterstützende dokumentierte Informationen; Wechselwirkungen identifiziert und Eingliederung ins Prozessnetzwerk; Chancen und Risiken identifiziert und Maßnahmen auf Prozessebene integriert; Infrastruktur und Prozessumgebung bestimmt
Empfehlungen aus ISO 9004 – inhaltlich	Verantwortung und Befugnis zur Bestimmung und Verbesserung festgelegt; Befugnisse und Rollen der Prozessverantwortlichen in der Organisation anerkannt; Risikoaspekte umfassend berücksichtigt; Wissen und Fertigkeiten werden systematisch bewertet; Trends aus der Zielüberwachung abgeleitet; Ursachen nicht erreichter Ziele untersucht; die oberste Leitung kennt die Leistungsfähigkeit der Prozesse
Empfehlungen aus ISO 9004 – Reifegradmodell	Wechselwirkungskonflikte werden identifiziert und behoben; die Prozessleistung wird mit anderen Organisationen verglichen; erforderliche Kompetenzen werden fortlaufend verbessert
Empfehlungen aus ISO 19011	Prozessaudits erfolgen entlang eines definierten Prozesses; die Kompetenz der Auditorinnen und Auditoren wird entlang eines definierten Prozesses beurteilt
Anforderungen der Organisation	Kongruenz mit gesetzlichen Anforderungen; Weiterentwicklung entlang des P-D-C-A-Zyklus; unterstützende dokumentierte Informationen entsprechen den Vorgaben; der Prozessablauf ist konform (Nachweis über Stichproben); der Prozess ist in der Lage, die Prozessziele zu erreichen

Jede Anforderung wird im Audit mit konform, Verbesserung oder Abweichung bewertet und mit verifizierten Auditnachweisen belegt. Auf Wunsch werden die Anforderungen weiterer Regelwerke – ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 21001 oder ISO/IEC 27001 – in den Katalog aufgenommen.

AUDITMETHODEN UND VORGEHENSWEISEN

Die Vorgehensweise wird je Prozess und Auditanlass gewählt und im Auditplan festgelegt. Sie beeinflusst den Aufwand ebenso wie die Aussagekraft des Ergebnisses.

Vorgehensweise	Kurzbeschreibung und Einsatzanlass
Turtle-Methode	Betrachtung von sechs Aspekten des Prozesses: Wer (beteiligte Personen und Teams), Womit (Material, Maschinen, Werkzeuge, IT-Systeme), Wie (Methoden, Arbeitsanweisungen, Verfahren), Eingaben, Ausgaben und Messung (Kennzahlen). Ergänzend werden die Risiken betrachtet. Anwendung im Team, gut kombinierbar mit einem Flow-Chart – schafft Schnittstellentransparenz
Funktionsorientierte Methode	Auditierung einer einzelnen Funktion oder Abteilung: Ziele, Aufgaben und Prozesse innerhalb der Funktion, Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen der Mitarbeitenden sowie die Schnittstellen zu anderen Abteilungen. Geeignet, wenn eine Organisationseinheit als Ganzes bewertet werden soll
Retrograde Methode	Start beim Endergebnis und rückwärtsgerichteter Durchlauf des Prozesses. Ergebnisorientiert, gut geeignet zur Rückverfolgung von Fehlern, zur Schwachstellenanalyse und zur Aufdeckung ineffizienter Schritte, die im vorwärtsgerichteten Prozessfluss übersehen werden
Top-Flop-Methode	Ziehung von mindestens zwei Stichproben zu einem definierten Auditaspekt: eine sehr gut gelaufene Abwicklung, vom Auditierten selbst gewählt und reflektiert, sowie eine problembehaftete. Herausgearbeitet wird, was im zweiten Fall anders lief – daraus entstehen gemeinsam getragene Optimierungsansätze
Blitzaudit	Unangekündigtes, sehr kurzfristig angelegtes Audit zur qualifizierten Verifizierung eines erkannten Risikos oder eines aufgetretenen Problems, insbesondere bei Gefahr in Verzug. Vermeidet zugleich auditbeeinflussende Vorbereitung des auditierten Bereichs

DAS AUDITPROGRAMM FÜR PROZESSAUDITS

Über das einzelne Audit hinaus kann ein organisationsspezifisches Auditprogramm für Prozessaudits beauftragt werden. Es legt fest, welche Prozesse wann, mit welchem Ziel und mit welcher Methode auditiert werden – und verankert Prozessaudits dauerhaft im Managementsystem, statt sie anlassbezogen zu führen.

Element des Auditprogramms	Inhalt
Prozessauswahl und Priorisierung	Bewertung der Prozesse nach Kritikalität, Risiken und Chancen, Kundenwirkung, Fehlerhistorie, Änderungsdynamik und bisherigen Auditergebnissen
Auditziele und -kriterien je Prozess	Festlegung, was das jeweilige Audit feststellen soll und gegen welchen Ausschnitt des Prozessanforderungskatalogs auditiert wird
Auditintervalle	Festlegung der Häufigkeit je Prozess in Abhängigkeit von der Kritikalität – kritische Prozesse häufiger, stabile Prozesse in längeren Abständen
Methodenzuordnung	Festlegung der geeigneten Vorgehensweise je Prozess und Anlass sowie der Anteile von Vor-Ort- und Remote-Durchführung
Jahres- und Mehrjahresplanung	Terminliche Verteilung über das Jahr bzw. über einen Zertifizierungszyklus, sodass alle relevanten Prozesse abgedeckt sind
Verzahnung mit den Systemaudits	Abstimmung mit dem bestehenden Auditprogramm, sodass Prozessaudits ergänzen und nicht doppeln – einschließlich Nutzung der Ergebnisse für das Systemaudit
Auditor:innen- kompetenz	Festlegung der Anforderungen an die eingesetzten Auditor:innen und des Verfahrens zur Beurteilung ihrer Kompetenz
Berichtswesen	Festlegung von Berichtsform, Verteiler, Fristen und der Einbindung der Ergebnisse in die Managementbewertung
Programmbewertung	Jährliche Bewertung des Auditprogramms selbst: Wurde es umgesetzt, hat es die erwarteten Erkenntnisse gebracht, ist die Priorisierung noch zutreffend

FESTLEGUNG DES AUDITAUFWANDES

Für Prozessaudits besteht keine normative Vorgabe zur Ermittlung der Auditdauer, wie sie für Zertifizierungsaudits vorliegt. Der Aufwand richtet sich vielmehr nach Art und Umfang der auditierten Prozesse. Ein klar abgegrenzter Prozess innerhalb eines Bereichs ist in einem halben Tag belastbar auditierbar; ein bereichsübergreifender Kernprozess mit mehreren Beteiligten, Schnittstellen und Standorten benötigt mehr Aufmerksamkeit.

Der Aufwand wird deshalb je Prozess ermittelt und im Angebot je Auditobjekt ausgewiesen. Hinzu kommen einmalige Aufwände für die Erstellung des Prozessanforderungskatalogs und – sofern beauftragt – für die Entwicklung des Auditprogramms. Wiederkehrende Audits mit stabilem Katalog sind nach dem ersten Zyklus deutlich effizienter.

Einflussfaktor	Wirkung auf den Auditaufwand
Art des Prozesses	Kernprozesse mit direkter Kundenwirkung erfordern mehr Tiefe als unterstützende Prozesse
Umfang und Länge des Prozesses	Je mehr Prozessschritte und Übergaben, desto mehr Nachweise und Stichproben sind zu prüfen
Anzahl der beteiligten Bereiche	Bereichsübergreifende Prozesse erfordern mehr Interviewpartner:innen und mehr Zeit an den Schnittstellen
Anzahl der Standorte	Je Standort fallen eigener Durchführungs- und Berichtsaufwand an
Gewählte Vorgehensweise	Prozessbeobachtung, Top-Flop-Methode und retrogrades Vorgehen sind aufwändiger als eine reine Dokumentenprüfung
Umfang des Auditkriteriums	Je mehr Regelwerke in den Prozessanforderungskatalog aufgenommen werden, desto mehr Anforderungen sind zu bewerten
Qualität der Prozessdokumentation	Fehlende oder veraltete Prozessbeschreibungen erhöhen den Vorbereitungs- und Klärungsaufwand erheblich

Einflussfaktor	Wirkung auf den Auditaufwand
Reifegrad und Auditgeschichte	Erstaudits sind aufwändiger als Folgeaudits mit bekanntem Prozess und bestehendem Katalog
Umfang der Stichprobenprüfung	Anzahl und Tiefe der Stichproben zur Verifizierung des Prozessablaufs werden im Auditplan festgelegt

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG VON PROZESSAUDITS

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Auditziel, Auditumfang, Prozessauswahl, Auditkriterien, Methoden, Terminen und Beteiligten, Klärung der Beauftragungsvariante	Auditauftrag, Prozessauswahl
2	Auditkriterium: Erstellung bzw. Anpassung des Prozessanforderungskatalogs an die Organisation und die einbezogenen Regelwerke	Abgestimmter Prozessanforderungskatalog
3	Auditprogramm (sofern beauftragt): Priorisierung der Prozesse nach Kritikalität, Festlegung von Zielen, Intervallen und Methoden, Jahresplanung, Verzahnung mit den Systemaudits	Organisationsspezifisches Auditprogramm für Prozessaudits
4	Vorbereitung je Prozess: Prüfung von Prozessbeschreibung, Kennzahlen, Zielen, Risikobetrachtung und vorangegangenen Auditberichten, Auswahl der Stichproben, Erstellung des Auditplans	Auditplan und vorbereitete Auditcheckliste je Prozess
5	Durchführung: Eröffnungsgespräch, Interviews entlang des Wertstroms, Prozessbeobachtung, Dokumenteneinsicht, Stichprobenprüfung und Nachweisführung gemäß Auditplan	Auditnotizen, verifizierte Auditnachweise, Feststellungen
6	Bewertung und Berichterstattung: Bewertung je Anforderung mit konform, Verbesserung oder Abweichung, Abschlussgespräch, Auditbericht gemäß Vorlage	Auditbericht je Prozess, Maßnahmenübersicht
7	Übergreifende Auswertung (bei mehreren Prozessen): Vergleich der Feststellungen, wiederkehrende Muster, Schwerpunkte und Empfehlungen für die Organisation	Gesamtauswertung als Input für die Managementbewertung
8	Nachverfolgung (optional): Prüfung der Korrekturmaßnahmen und ihrer Wirksamkeit	Follow-up-Nachweis, Statusbericht

DAUER UND AUFWAND

Leistungsbaustein	Richtwert
Auftragsklärung und Abstimmung des Auditkriteriums	0,25 – 0,5 Beratungstage
Erstellung bzw. Anpassung des Prozessanforderungskatalogs (einmalig)	0,5 – 1 Beratungstag, entfällt bei geeignetem vorhandenem Katalog
Entwicklung eines Auditprogramms für Prozessaudits (einmalig)	0,5 – 2 Beratungstage je nach Anzahl der Prozesse
Vorbereitung je Prozess	0,25 – 0,5 Beratungstage

Leistungsbaustein	Richtwert
Durchführung – klar abgegrenzter Prozess in einem Bereich	0,25 – 0,5 Tage je Prozess
Durchführung – bereichsübergreifender oder komplexer Kernprozess	0,5 – 1 Tag je Prozess, bei mehreren Standorten je Standort
Auswertung und Auditbericht je Prozess	0,25 – 0,5 Beratungstage
Abschlussgespräch bzw. Ergebnispräsentation	0,25 Beratungstage
Prozessübergreifende Gesamtauswertung bei mehreren Prozessen	0,5 – 1 Beratungstag
Nachverfolgung der Maßnahmen	nach Aufwand, typischerweise 0,5 Beratungstage
Auditzyklus über drei bis fünf Prozesse (ein Standort)	in der Regel 3 – 6 Beratungstage

Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Art und Umfang der auditierten Prozesse, der Anzahl der beteiligten Bereiche und Standorte, der gewählten Vorgehensweise, der Anzahl der angewendeten Regelwerke sowie dem Reifegrad des Managementsystems und der Prozessdokumentation. Der verbindliche Aufwand wird im Angebot je Prozess ausgewiesen und festgelegt.

DER AUDITBERICHT ALS ERGEBNIS

Ergebnis jedes Prozessaudits ist ein dokumentierter Auditbericht gemäß der Vorlage „Checkliste Prozessaudit“ der VIANOS advisory GmbH. Der Bericht folgt der Gliederung des Prozessanforderungskatalogs und ist damit unmittelbar nachvollziehbar – für die Prozessverantwortung ebenso wie für eine Zertifizierungsstelle.

Abschnitt des Auditberichts	Inhalt
Kopfdaten	Bereich, Prozess und Auditdatum
Auditziele	Feststellung der Konformität, Feststellung der Wirksamkeit bzw. Prozessfähigkeit, Identifikation von Verbesserungspotenzialen
Auditteam und auditierte Personen	Zusammensetzung des Auditteams sowie Namen und Funktionen der auditierten Personen
Auditergebnis und Auditschlussfolgerung	Aussage, ob Konformität und Wirksamkeit des Prozesses bestätigt werden können, samt Unterschrift der Auditteamleitung
Bewertung je Anforderungsblock	Bewertung jeder Anforderung aus ISO 9001, ISO 9004 (inhaltlich und Reifegradmodell), ISO 19011 sowie den Anforderungen der Organisation mit konform, Verbesserung oder Abweichung
Verifizierte Auditnachweise	Auflistung der je Anforderungsblock eingesehenen Nachweise – Prozessbeschreibungen, Kennzahlen, Stellenbeschreibungen, Risikobetrachtungen und weitere
Stichproben zur Verifizierung des Prozessablaufs	Prüfung der festgelegten Prozessschritte an konkreten Geschäftsfällen mit Kennzeichnung und Anmerkung je Schritt
Verbesserungspotenziale	Im Abschlussgespräch besprochene Potenziale als Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung, mit Verantwortung bei der Prozessverantwortung
Abweichungen und Nichtkonformitäten	Dargelegte Nichtkonformitäten mit der Verpflichtung zur Ursachenanalyse und Maßnahmenableitung durch die Prozessverantwortung

ERGEBNIS UND ABSCHLUSS

- Auditplan und prozessspezifische Auditcheckliste je auditiertem Prozess
- Prozessanforderungskatalog als dokumentiertes Auditkriterium – wiederverwendbar für Folgeaudits und für Audits in Eigenregie
- Dokumentierter Auditbericht je Prozess gemäß der Vorlage „Checkliste Prozessaudit“ – verwendbar als Nachweis gegenüber der Zertifizierungsstelle
- Bewertung jeder Anforderung mit konform, Verbesserung oder Abweichung, belegt mit verifizierten Auditnachweisen
- Dokumentierte Stichprobenprüfung des tatsächlichen Prozessablaufs
- Maßnahmenübersicht mit Verantwortlichkeiten und Terminvorschlägen
- Abschlussgespräch bzw. Ergebnispräsentation für Prozessverantwortung, Qualitätsmanagement und oberste Leitung
- Bei mehreren Prozessen: prozessübergreifende Auswertung mit wiederkehrenden Mustern und Schwerpunkten
- Sofern beauftragt: organisationsspezifisches Auditprogramm für Prozessaudits
- Optional: aufbereiteter Input für die Managementbewertung

AUDITPRINZIPIEN

Bei der Planung und Durchführung von Prozessaudits 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

- Audits, die etwas herausfinden: Der Wechsel vom Normkapitel zum Wertstrom bringt Erkenntnisse, die ein Systemaudit strukturell nicht liefern kann
- Bewertung nicht nur der Konformität, sondern auch der Wirksamkeit und Fähigkeit des Prozesses – die Frage, die die oberste Leitung tatsächlich interessiert
- Schnittstellentransparenz dort, wo in der Praxis die meisten Probleme entstehen und wo abteilungsweise geführte Audits systematisch wegsehen
- Belegbare Feststellungen durch ein vorab definiertes, schriftlich festgelegtes Auditkriterium statt Bewertung nach Gefühl
- Reifegradorientierung durch die Einbindung der ISO 9004: Das Audit trägt auch dann noch, wenn die Mindestanforderungen längst erfüllt sind
- Höhere Akzeptanz bei den Prozessverantwortlichen, weil das Audit Verbesserungspotenziale liefert statt ausschließlich Abweichungen
- Unabhängiger Blick von außen – ohne Betriebsblindheit und ohne Befangenheit im eigenen Bereich
- Entlastung interner Ressourcen – es wird keine eigene Auditor:innenkapazität gebunden
- Aufwertung des bestehenden Auditprogramms ohne dessen Umbau – Prozessaudits ergänzen die Systemaudits, sie ersetzen sie nicht
- Sicherheit im externen Audit: Schwachstellen werden erkannt, bevor sie die Zertifizierungsstelle feststellt
- Auditdurchführung auf Basis langjähriger Erfahrung als externer Auditor im Zertifizierungsumfeld

- Auf Wunsch können interessierte Mitarbeiter:innen das Audit als Beobachter:innen begleiten und dabei Auditkompetenz gewinnen

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Zugang zu Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Qualitätspolitik und Qualitätszielen, Kennzahlen, Risikobetrachtungen und den relevanten Aufzeichnungen
- Bereitstellung vorangegangener Auditberichte sowie – sofern vorhanden – des bestehenden Auditprogramms
- Benennung einer Ansprechperson für Organisation und Auditbegleitung
- Verfügbarkeit der Prozessverantwortlichen und der Mitarbeitenden im Prozess während des Audits, einschließlich der angrenzenden Bereiche
- Zugang zu den für die Stichprobenprüfung erforderlichen Geschäftsfällen und Nachweisen
- Zutritt zu den auditierten Standorten und Bereichen
- Bei Remote-Durchführung: stabile Videokonferenzumgebung sowie die Möglichkeit, Dokumente und Systeme am Bildschirm zu zeigen
- Rechtzeitige Terminabstimmung – empfohlen mindestens vier Wochen im Voraus

ANWENDBARE REGELWERKE

Grundlage sind ISO 9001 (Anforderungen an Prozesse, insbesondere Abschnitt 4.4), ISO 9004 (Empfehlungen und Reifegradmodell) und ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen); die Begriffsdefinitionen orientieren sich an ISO 9000. Auf Wunsch werden ISO 14001 (Umwelt), ISO 45001 (Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit), ISO 50001 (Energie), ISO 21001 (Bildungsorganisationen), ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit) sowie weitere branchenspezifische Regelwerke in den Prozessanforderungskatalog aufgenommen. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Ausgaben bzw. Entwürfe.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits (diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten)
- Systemaudits über das gesamte Managementsystem (eigene Leistungsbeschreibung „Planung & Durchführung interner Audits“)
- Moderierte Analyse und Optimierung von Prozessen mit den Beteiligten (eigene Leistungsbeschreibung „Prozesswerkstatt“)
- Umsetzung der Korrekturmaßnahmen im Unternehmen
- Erhebung, Erstellung oder Optimierung Ihrer Prozessbeschreibungen und Ihrer Prozesslandkarte
- Aufbau eines Kennzahlensystems oder Durchführung einer FMEA
- Lieferanten- und Kundenaudits bei Dritten (eigene Leistungsbeschreibung „Audit Ihrer Spielregeln – 2nd party Audit“)
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Entwicklung eines mehrjährigen Auditprogramms für Prozessaudits mit laufender Durchführung
- Erstellung eines vollständigen, auf Ihre Prozesse zugeschnittenen Prozessanforderungskatalogs
- Erweiterung des Prozessanforderungskatalogs um weitere Regelwerke und branchenspezifische Anforderungen
- Schulung Prozessaudit für Ihre internen Auditor:innen – Methodik, Katalog und Berichtsvorlage zum eigenständigen Einsatz
- Begleitung der ersten eigenen Prozessaudits als Coach und Beobachter mit strukturierter Rückmeldung

- Prozesswerkstatt zur moderierten Optimierung der im Audit auffällig gewordenen Prozesse
- Begleitung der Ursachenanalyse, Maßnahmenverfolgung und Wirksamkeitsprüfung
- Planung und Durchführung interner Systemaudits sowie Vorbereitung und Begleitung des externen Zertifizierungsaudits
- Ausbildung und Coaching interner Auditorinnen und Auditoren sowie Lehrgang Auditor:in 1st party mit Personenzertifizierung
- Erstellung und Moderation der Managementbewertung
- Externes Qualitätsmanagement als laufende Betreuung des gesamten Managementsystems

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch. Grundlage ist die Anzahl und die Art der zu auditierenden Prozesse; der Aufwand wird je Prozess ausgewiesen. 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