

## Teil 3 · Auftrag bis Rechnung: der rote Faden

Ein Auftrag von der Anfrage bis zur Rechnung deckt acht Normpunkte ab. Diese Fragen führen Sie entlang. Alle Fragen stammen aus echten Audits in kleinen und mittleren Betrieben (anonymisiert); Firmen- und Personennamen sind entfernt, Branchenbezüge bewusst stehen gelassen – übertragen Sie sie auf Ihren Betrieb.

8.2 Kundenanforderungen

8.5.1 Beherrschte Bedingungen

8.5.2 Rückverfolgbarkeit

8.5.6 Änderungen

8.6 Freigabe

7.5 Aufzeichnungen

| Nr. | Frage im Audit                                                                                                                                                                                      | Nachweis, den Sie sehen wollen                                                                                                                                                                            | Branche                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1   | Nehmen wir Ihren letzten Neukunden: Wie ist aus der Anfrage der konkrete Auftrag geworden, und wer hat geprüft, dass Sie liefern können, was zugesagt wurde?                                        | Anfrage, Angebot, Auftragsbestätigung und die interne Machbarkeitsprüfung (Kapazität, Know-how) zu genau diesem Vorgang.                                                                                  | Dienstleistung (sonstige) |
| 2   | Nehmen wir Ihre letzte Sperrung eines Auffanggurts: Woran lässt sich nachvollziehen, warum er gesperrt wurde, wer das entschieden hat und wie der Kunde informiert wurde?                           | Prüfprotokoll bzw. Sperrvermerk mit Seriennummer, Mängelbeschreibung (gern mit Foto), Name des Prüfers, Datum sowie die Kundenmitteilung (Mail, Lieferschein oder Anruf-Notiz).                           | Sicherheitsdienst         |
| 3   | Nehmen wir Ihr letztes ausgeliefertes Release: Wie kam die Anforderung des Kunden in den Code, wer hat sie geprüft und wer hat die Freigabe zur Auslieferung gegeben?                               | Ticket oder Anforderung mit Verlinkung zu Code-Änderung, Review-Vermerk (z. B. Pull Request mit Freigabe), Testergebnis und Freigabe-/Release-Eintrag.                                                    | IT / Software             |
| 4   | Nehmen wir Ihren letzten Großkundenauftrag (z. B. Lebensmittelhandel) und Ihren letzten Auftrag eines kleinen Stammkunden: Wo laufen die beiden Abläufe unterschiedlich, und wo ist das festgelegt? | Beide Auftragsakten komplett (Anfrage, Angebot, Bestätigung, Lieferschein, Rechnung) und die schriftliche Beschreibung der kundenspezifischen Abweichungen, etwa Lieferantenhandbuch oder Kundenvorgaben. | Handel                    |
| 5   | Nehmen wir Ihren letzten Neukunden aus dem Beratungsbestand: Wie haben Sie vor dem Angebot geprüft, dass Sie ihn nicht vorher selbst beraten haben, und wer hat das freigegeben?                    | Auftragsakte mit Abgleich gegen die Beratungskundenliste, dokumentierte Freigabe durch eine unabhängige Person und das Datum der Prüfung vor Angebotsabgabe.                                              | Beratung / Zertifizierung |
| 6   | Zeigen Sie mir, wie Sie bei der letzten Auftragsspitze entschieden haben, welche Aufträge zuerst gefertigt werden und ob Sie dabei Liefertermine zusagen konnten.                                   | Aktuelle Auftrags- oder Kapazitätsplanung (Plantafel, Excel, ERP) mit Terminen, Liste der verspäteten Aufträge der letzten Monate und Nachweis, wie Kunden bei Terminverschiebungen informiert wurden.    | Produktion / Fertigung    |
| 7   | Wie stellen Sie sicher, dass Sie bei einem Engpass in der Content-Produktion Lieferzusagen einhalten können? Nehmen wir Ihre Auslastung der letzten Wochen.                                         | Auslastungs- oder Projektplanung (Tool, Kanban-Board, Excel), Beispiel eines verschobenen Termins mit Kundenkommunikation, Auswertung der Termintreue der letzten Monate.                                 | IT / Software             |

| Nr. | Frage im Audit                                                                                                                                                                                               | Nachweis, den Sie sehen wollen                                                                                                                                                                                             | Branche                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 8   | Nehmen wir Ihre letzte Eigenformulierung: Wie ist sie vom Kundenwunsch bis zur ersten Lieferung entstanden, und wer hat freigegeben, dass sie verkauft werden darf?                                          | Rezepturblatt mit Version und Datum, Laborversuchsprotokolle, Freigabevermerk mit Unterschrift, zugehöriges Sicherheitsdatenblatt und Etikett, Stand der Registrierungs- bzw. Meldepflichten für diese Rezeptur.           | Produktion / Fertigung |
| 9   | Zeigen Sie mir Ihr letztes Angebot für eine Sonderlösung: Wie stellen Sie sicher, dass alle Kundenanforderungen verstanden sind, bevor Sie einen Preis nennen?                                               | Komplette Auftragsakte vom Kundenwunsch (Anfrage, Lastenheft oder Gesprächsnotiz) über Angebot und Auftragsbestätigung bis zur Rechnung, mit nachvollziehbarer Rückfrage bei Abweichungen.                                 | Produktion / Fertigung |
| 10  | Nehmen wir Ihre letzte Backup-Rücksicherung: Wann haben Sie zuletzt getestet, ob sich Kundendaten wirklich wiederherstellen lassen, und was haben Sie bei einem Fehlschlag getan?                            | Protokoll des letzten Restore-Tests mit Datum, getesteter Datenmenge, Ergebnis und Ticket zur Behebung festgestellter Fehler.                                                                                              | IT / Software          |
| 11  | Nehmen wir einen Auftrag mit fremdsprachiger Zeichnung: Wie stellen Sie sicher, dass Übersetzung und Maße mit der deutschen Fassung übereinstimmen?                                                          | Beide Sprachfassungen nebeneinander mit gleichem Revisionsstand, Nachweis, wer die Übersetzung erstellt und kontrolliert hat, und der Hinweis, wie Abweichungen vermieden werden (z. B. gemeinsame Vorlage, Textbausteine) | Produktion / Fertigung |
| 12  | Nehmen wir ein Projekt, das später fertig wurde als geplant: Wie haben Sie das rechtzeitig bemerkt und was haben Sie dem Kunden gesagt?                                                                      | Projektplan oder Sprint-Übersicht mit Soll-Ist-Abweichung, E-Mail oder Protokoll der Kundeninformation, ggf. Eintrag zu Gegenmaßnahmen.                                                                                    | IT / Software          |
| 13  | Zeigen Sie mir eine Anfrage, die gleichzeitig per E-Mail, Telefon und im Ticketsystem bei Ihnen eingegangen ist: Wie stellen Sie sicher, dass nichts verloren geht und nicht zwei Leute dasselbe bearbeiten? | Konkretes Beispiel mit Nachverfolgung über alle Kanäle, Beschreibung, welches Tool das führende System ist, und die Arbeitsanweisung oder Absprache, wie Informationen aus anderen Kanälen dort nachgetragen werden.       | Produktion / Fertigung |
| 14  | Zeigen Sie mir, wie Sie sicherstellen, dass Unterlagen vom Kunden rechtzeitig unterschrieben zurückkommen, und was passiert, wenn das nicht klappt.                                                          | Offener Vorgang mit Fristenliste oder Wiedervorlage, Nachfass-E-Mail oder Telefonnotiz, ein Beispiel für einen Fall mit verspäteter Unterschrift und dem Umgang damit.                                                     | Sicherheitsdienst      |
| 15  | Nehmen wir Ihr letztes selbst zusammengestelltes Produkt aus Komponenten: Wie sind Sie von der Idee bis zur Auslieferung vorgegangen und woher wussten Sie, dass es funktioniert, bevor es der Kunde bekam?  | Ticket, Projektordner oder Notizen zu diesem Produkt mit Anforderungen, Teststand oder Testprotokoll und der Freigabeentscheidung (Datum und wer)                                                                          | IT / Software          |
| 16  | Nehmen wir Ihr letztes gewonnenes Projekt: Wie haben Sie vor der Angebotsabgabe geprüft, ob Sie den Umfang, den Termin und die nötigen Leute überhaupt leisten können?                                       | Das zugehörige Angebot samt Aufwandsschätzung, die interne Machbarkeitsprüfung (Mail, Ticket oder Protokoll) und die dokumentierte Kundenanforderung, mit der Sie Angebot und Beauftragung abgeglichen haben.              | IT / Software          |

| Nr. | Frage im Audit                                                                                                                                                                                                  | Nachweis, den Sie sehen wollen                                                                                                                                                                | Branche                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 17  | Nehmen wir Ihr letztes abgeschlossenes Kundenprojekt: Wie ist aus der ersten Anfrage der Auftrag geworden, und wie haben Sie sichergestellt, dass Sie das Vereinbarte auch leisten können?                      | Angebot mit Leistungsbeschreibung, Auftragsbestätigung oder Vertrag, und ein Beleg, dass Aufwand und Verfügbarkeit vor Zusage geprüft wurden (z. B. Mail, Kalendereintrag, Ressourcenplanung) | IT / Software          |
| 18  | Zeigen Sie mir bitte eine Folienrolle aus dem Lager und die zugehörige Entnahme: Wo sehe ich, wer wann wie viel für welchen Auftrag genommen hat, und stimmt der Bestand im System mit dem, was im Regal liegt? | Entnahmeschein oder Buchung zur Rolle, Restmengenangabe am Etikett, Gegenprobe vor Ort: Regalbestand gegen Lagerliste, plus letztes Inventurprotokoll mit Abweichungen und deren Klärung.     | Produktion / Fertigung |

**So nutzen Sie den Katalog.** Wählen Sie vor dem Audit drei Fragen aus, nicht achtzehn. Ersetzen Sie das Beispiel („Glasbestellung“, „Release“) durch den Vorgang Ihres Betriebs. Stellen Sie die Frage, schweigen Sie, lassen Sie zeigen. Die Spalte „Nachweis“ ist Ihre Erinnerung, womit das Thema abgeschlossen ist – nicht mit der Erzählung, sondern mit dem Dokument.