

Branchenfragen Dienstleistung, Beratung, IT

Kompetenz statt Prüfmittel: Freigabe von Arbeitsergebnissen, Vier-Augen-Prinzip, Kundendaten, Backups, Projektsteuerung. 25 Fragen mit dem Nachweis, den der Auditor sehen will – aus echten Audits der Branchen Dienstleistung (sonstige), Beratung, IT / Software, Bildung (anonymisiert).

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
1	Zeigen Sie mir Ihre Gefährdungsbeurteilung für Büro, Lager und Außendienst: Wann wurde sie zuletzt überarbeitet, und welche Maßnahme ist daraus tatsächlich umgesetzt worden?	Dokumentierte Gefährdungsbeurteilung mit Datum, Verantwortlichem und Maßnahmenliste samt Umsetzungsvermerk (z. B. neue Kabelkanäle, Hubhilfe bestellt) sowie ein Foto oder Beleg der Umsetzung.	Dienstleistung (sonstige)
2	Zeigen Sie mir Ihren wichtigsten externen Dienstleister oder Hardware-Lieferanten: Warum arbeiten Sie mit dem, wie haben Sie seine Leistung zuletzt bewertet, und was passiert, wenn er ausfällt?	Lieferantenliste mit Bewertung (z. B. Liefertreue, Fehlerquote, Reaktionszeit), ein konkreter Beschwerde- oder Mängelvorgang sowie ein Ersatzlieferant oder eine Notfallregelung.	IT / Software
3	Nehmen wir Ihre letzte Kundenanfrage: Wie haben Sie geprüft, ob Sie Leistung, Termin und Kapazität überhaupt erfüllen können, bevor Sie zugesagt haben?	Die Anfrage samt Angebot oder Auftragsbestätigung, plus einen Hinweis auf die interne Machbarkeitsprüfung (Notiz, Kalender, Mail, Kalkulation).	Dienstleistung (sonstige)
4	Nehmen wir die aktuelle Firmware- oder Softwareversion, die beim Kunden läuft: Zeigen Sie mir, zu welchem Hardwarestand sie passt, was getestet wurde und wie Sie das später wiederfinden würden.	Versionsverwaltung bzw. Release-Eintrag mit Zuordnung zu Hardwarerevision, Testprotokoll mit Ergebnis, Freigabe vor Auslieferung.	IT / Software
5	Nehmen wir Ihre letzte Neueinstellung: Was hat der neue Kollege in den ersten zwei Wochen konkret zu Qualitätspolitik, Prozessen und seiner Rolle im QM-System erfahren, und wie wissen Sie das?	Ausgefüllte Onboarding-Checkliste (HR-Teil und Teamleiter-Teil) mit Datum und Gegenzeichnung, dazu ein kurzes Gespräch mit dem Mitarbeiter selbst.	IT / Software
6	Nehmen wir Ihr letztes Beratungsprojekt: Wenn ich heute nachvollziehen will, was vereinbart wurde, wer was geliefert hat und welche Version der Unterlagen beim Kunden ist, wo finde ich das?	Projektordner mit Angebot/Auftrag, Leistungsbeschreibung, Änderungen, Ergebnisdokumenten in eindeutiger Version und Abnahme- oder Übergabebeleg.	Beratung / Zertifizierung
7	Zeigen Sie mir Ihre aktuelle Vorlage für Vollmacht und Projektbericht: Wer darf sie ändern, was darf pro Kunde angepasst werden und was nicht?	Die aktuelle Vorlage mit Versionsstand und Änderungsdatum, eine kurze Anweisung zu den erlaubten Individualisierungen und zwei fertige Dokumente verschiedener Kunden im Vergleich.	Beratung / Zertifizierung
8	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

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
9	Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation: Wie ist sie hereingekommen, wer hat sie bearbeitet, was wurde dem Kunden geantwortet und woran haben Sie erkannt, dass die Ursache wirklich behoben ist?	Reklamationsvorgang von Eingang bis Abschluss (Mail, Notiz oder Formular) mit Datum, Verantwortlichem, Ursachenklärung, Maßnahme und Rückmeldung an den Kunden.	Beratung / Zertifizierung
10	Zeigen Sie mir ein Projekt, in dem Sie Standardsoftware (z. B. Microsoft-Produkte) mit kundenspezifischen Anforderungen kombiniert haben: Wo steht schriftlich, was das Standardprodukt leistet und was Ihre Eigenleistung ist?	Anforderungsliste oder Lastenheft mit Zuordnung "Standard / Anpassung / Eigenentwicklung", Abnahmeprotokoll und Kundenfreigabe.	IT / Software
11	Wenn Sie KI bei der Berichterstellung nutzen: Zeigen Sie mir, was Sie eingeben dürfen, was nicht, und wie das bei Ihrem letzten Bericht eingehalten wurde.	Schriftliche Regel zur KI-Nutzung (inkl. Umgang mit Kundendaten), Nachweis der Kundenzustimmung bzw. Vertragsklausel und ein Beispiel, wie Kundendaten vor der Eingabe anonymisiert wurden.	Beratung / Zertifizierung
12	Zeigen Sie mir bei Ihrem letzten BAFA-gefördertes Projekt, wie Sie Beratungsleistung und technische Umsetzung getrennt geplant und abgerechnet haben.	Angebot oder Leistungsbeschreibung mit getrennten Leistungspositionen, dazugehörige Rechnung und Stundennachweise, aus denen sich die Zuordnung zu Beratung bzw. Umsetzung nachvollziehen lässt.	IT / Software
13	Welche Tätigkeiten geben Sie an externe Dienstleister oder Partner weiter, und woran erkenne ich, wer bei einem Fehler beim Kunden dafür geradesteht?	Liste der externen Partner mit Leistungsumfang, Vereinbarung oder Auftrag mit klarer Zuständigkeit und eine letzte Bewertung oder Rückmeldung zur Leistung.	Dienstleistung (sonstige)
14	Nehmen wir Ihr letztes Angebot: Wie haben Sie vor der Abgabe geprüft, ob Sie die Anforderungen des Kunden zu diesem Preis und Termin überhaupt leisten können?	Angebot mit Anfrage des Kunden, interne Aufwandsschätzung, Freigabevermerk vor Versand, Auftragsbestätigung oder Vertrag zum Abgleich mit dem Angebot.	IT / Software
15	Nehmen wir Ihren letzten neu gewonnenen Berater-Partner: Wie ist das Onboarding abgelaufen, und was wurde ihm über Unabhängigkeit, Grenzen seiner Rolle und Ihre Auditregeln vermittelt?	Onboarding-Präsentation, Teilnahme-/Bestätigungsnachweis des Partners, unterschriebene Verpflichtungserklärung zu Unabhängigkeit und Werbeaussagen.	Beratung / Zertifizierung
16	Nehmen wir Ihr letztes Angebot: Wie ist sichergestellt, dass das, was der Kunde in der Anfrage gewünscht hat, vollständig im Angebot und in der Auftragsbestätigung steht, und wie gehen Sie mit Änderungen um?	Anfrage-E-Mail oder Ticket, Angebot, Auftragsbestätigung und Besprechungsnotiz im Vergleich, dazu ein Beispiel für einen dokumentierten Änderungswunsch (Change Request) mit Freigabe.	IT / Software
17	Wer führt bei Ihnen Services und Schulungen durch, und woher wissen Sie, dass diese Person das kann?	Qualifikationsmatrix oder Personalakte mit Ausbildung, Zertifikaten, Einarbeitung und Weiterbildung, dazu der Einsatzplan der letzten Wochen.	Bildung / Schulung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
18	Zeigen Sie mir die Excel-Planung eines abgeschlossenen Events: Woran sehe ich, wer was bis wann erledigt hat und was geändert wurde, nachdem der Kunde den Auftrag bestätigt hatte?	Die Planungsliste mit Verantwortlichen, Terminen und Erledigungsvermerken sowie die dokumentierte Änderungsabsprache mit dem Kunden samt aktueller Dateiversion.	Bildung / Schulung
19	Nehmen wir Ihre letzten fünf eingegangenen Kundenanfragen: Wie lange hat es jeweils bis zur ersten Antwort gedauert, und wie sind Sie vorgegangen?	Anfrageliste oder CRM-/Postfach-Auszug mit Eingangsdatum, Antwortdatum und Status je Anfrage; ggf. interne Zielvorgabe zur Reaktionszeit.	Beratung / Zertifizierung
20	Nehmen wir an, Ihre Lernplattform ist morgen Vormittag für zwei Tage nicht erreichbar, mitten in einer Live-Session: Was tun Sie, und wann haben Sie das zuletzt tatsächlich erlebt oder durchgespielt?	Notfallregelung oder Ausfallprotokoll mit Maßnahmen, Teilnehmerinformation, Ersatztermin; Nachweis über Datensicherung und Dienstleistervertrag bzw. Support-Zusage.	Bildung / Schulung
21	Nehmen wir Ihre letzte Baustelle mit Höhenarbeiten: Woher wussten Sie vor Einsatzbeginn, dass jeder Monteur eingesetzt werden durfte?	Qualifikationsübersicht oder Personalakte der eingesetzten Monteure mit Führerschein, aktueller G-Untersuchung (Höhenarbeit) und PSA-Unterweisung, inklusive Ablaufdaten und Nachweis, wer diese Liste wann pflegt.	Dienstleistung (sonstige)
22	Zeigen Sie mir ein automatisch ausgestelltes Zertifikat und führen Sie mich zurück bis zum Prüfungsergebnis, das es ausgelöst hat.	Zertifikat mit eindeutiger Nummer, zugehöriger Datensatz in der Plattform, Prüfungsergebnis mit Zeitstempel, Freigaberegeln für die automatische Ausstellung.	Beratung / Zertifizierung
23	Nehmen wir einen Kunden, der Ihren Förderantrag noch nicht unterschrieben hat: Wie behalten Sie Fristen im Blick, und was passiert, wenn er sich nicht meldet?	Aktuelle Fristen- oder Aufgabenübersicht (Liste, Kalender, Tool) mit Erinnerungsdaten sowie ein Beispiel einer Nachfass-Mail und das dokumentierte Vorgehen bei Nichtreaktion, etwa Frist und Abbruchentscheidung.	Beratung / Zertifizierung
24	Zeigen Sie mir, wie Sie festlegen, welche Aufgaben ein Berufseinsteiger bei Ihnen allein bearbeiten darf und welche nur unter Anleitung, und nehmen Sie dafür Ihren jüngsten Mitarbeiter.	Kompetenzmatrix oder Einarbeitungsplan mit Aufgabenfreigaben, Zeugnisse bzw. Schulungsnachweise, dokumentierte Einarbeitung samt Feedbackgesprächen.	Ingenieur / Planung
25	Nehmen wir Ihr letztes Angebot für einen Werkvertrag: Wie haben Sie vor der Preisabgabe geklärt, was genau geliefert wird und was nicht, und wo stand fest, dass Sie nicht in die Detailplanung im Kundensystem hineingezogen werden?	Das Angebot samt Leistungsbeschreibung bzw. Pflichtenheft mit Abgrenzung, dazu die Notizen oder das Protokoll des Klärungsgesprächs und die Freigabe des Angebots intern.	IT / Software

Typische Schwachstellen dieser Branchen finden Sie gebündelt in der „Checkliste 20 Stellen“ (Modul 16). Die Fragen hier sind die Gesprächsöffner, die Checkliste ist der Abgleich am Ende.