

Expertenwissen für DGQ-Mitglieder

Remote Audit

DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



Remote Audit

Hintergrund

In der Revision der Norm DIN EN ISO 19011:2011 – Leitfaden zum Auditieren von Managementsystemen – ist erstmals von Remote-Auditmethoden die Sprache. Besonders daran: Diese Methoden setzt keine physische Anwesenheit des Auditors voraus. Neu ist die Vorgehensweise aber nicht. Schon vor der Revision wurden Dokumente im Vorfeld eines Audits geprüft oder Nachweise zugesandt, die das Abschließen einer Korrekturmaßnahme belegen. Spannend werden die Remote-Auditmethoden nun in Kombination mit der größeren Vernetzung und Globalisierung von Unternehmen und neuen technischen Möglichkeiten.

Dabei gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Remote-Auditmethoden anzuwenden.

„Fully Remote“ bedeutet, dass das Audit komplett als ein Remote Audit durchgeführt wird – von der Planung über die Durchführung bis hin zur Verifikation der Maßnahmen. Auditor und Auditiererte befinden sich während des gesamten Audits an unterschiedlichen Orten.

„Partly Remote“ beschreibt das Vorgehen, bei dem das Audit nur teilweise vor Ort stattfindet und/oder beispielsweise Auditor und Co-Auditor von unterschiedlichen Orten aus auditieren.

Das „Remote Follow-up“ beschreibt ein Nachaudit, das aus der Ferne durchgeführt wird, um zum Beispiel eine erneute Anreise zu vermeiden.

Wenn im Rahmen des Audits ein Experte hinzugezogen wird, der sich nicht vor Ort befindet, spricht man von einem „Expert Remote“ Audit.

Ablauf eines Remote Audit

Im Wesentlichen läuft ein Remote Audit wie ein herkömmliches Audit ab. Wie bei anderen Audits auch, müssen zunächst alle Beteiligten über das bevorstehende Audit informiert werden. Dies gibt den Auditiererten die Möglichkeit, notwendige Dokumente vorzubereiten und sich mit der Technik (Software, Hardware) vertraut zu

machen. Wichtig ist es, das Auditor und Auditiererte die Technik vor dem Audit überprüfen.

Für wen und wann sind Remote Audits sinnvoll?

Ein Remote Audit ist immer dann sinnvoll, wenn ein Unternehmen sehr viele Standorte hat – ob national oder international. Auch die Maßnahmenverfolgung kann in vielen Fällen gut aus der Ferne erfolgen. Es fallen keine Reisekosten an und die Zeit für An- und Abreise entfällt. Sofern die technische Infrastruktur bereits vorhanden ist, lassen sich Remote Audits sehr kurzfristig organisieren.

Weiterhin können beliebig viele Spezialisten in das Audit eingebunden werden, ohne dabei Mehrkosten zu erzeugen. Reisebeschränkungen und auch gesundheitliche Risiken durch die Reisetätigkeit werden minimiert. Der zeitliche Verzug zwischen Datenerhebung und Datenauswertung kann durch ein Remote Audit verkleinert und die Qualität der Auswertung erhöht werden.

Voraussetzungen

Um Remote Audits durchzuführen, sind die entsprechende Hard- und Software im Unternehmen und den zu auditierenden Standorten nötig. So sollten ausreichend Tablets oder Laptops, WebCams, WLAN Hubs vorhanden sein, aber auch Konferenztools wie WebEx, Skype Business. Dies bedeutet für Unternehmen erst einmal eine Investition, die sich durch eingesparte Reisekosten jedoch schnell amortisiert. Sinnvoll ist es, wenn beide Auditparteien das gleiche Equipment benutzen, um den Abstimmungsbedarf und technische Störungen zu minimieren.

Um Daten- und Informationssicherheit gewährleisten zu können, ist eine sichere Verbindung und der bewusste Umgang mit den Daten von Bedeutung. Je nach Sicherheitsauflagen des Unternehmens schränkt das die Möglichkeiten eines Remote Audits ein, wenn beispielsweise Sperrzonen in einem Unternehmen auditiert werden sollen oder bestimmte Produkte und Dokumente sehr hohen Sicherheitsanforderungen unterliegen. Hierbei gilt, dass der Auditiererte die Sicherheitsanforderungen festlegt, ggf. in Abstimmung mit der Sicherheitsabteilung.

Neben den technischen Voraussetzungen ist es wichtig, dass die handelnden Auditoren über die nötigen Kompetenzen verfügen. Darüber hinaus sollten sie grundsätzlich bereit sein, ein Audit nicht mehr nur vor Ort durchzuführen, mit der Technik umgehen können und den technischen Fortschritt im Blick behalten. Eine weitere Voraussetzung: ausreichend Auditroutine, um Auditinterview und Technik miteinander zu vereinbaren. Wichtig ist auch, dass alle Auditbeteiligten Vertrauen in die Vorgehensweise haben und keine Konfliktfälle im Audit absehbar sind. Kritische Situationen und erste Audits lassen sich am besten über ein klassisches Audit vor Ort abwickeln.

Wesentliche Stolpersteine

- > Sicherheitsaspekte (Firmen Know-how): Wie bereits beschrieben, müssen Datenschutz, Bildrechte und Co. berücksichtigt werden, um die Informationssicherheit, aber auch unternehmensspezifische Sicherheitsrichtlinien im Remote Audit zu gewährleisten.
- > Geringe Bereitschaft der Auditoren: Wie auch bei anderen Auditarten gilt hier, dass die Qualität des Audits mit den daran Beteiligten steht und fällt. Hat der Auditor kein Interesse, sich auf das Remote Audit einzulassen, wird sich dies negativ auf die Auditergebnisse auswirken.
- > Konfliktpotenzial und Risiken: Ob Konflikte mit dem Betriebsrat, zum Beispiel wenn unternehmensspezifische Aspekte nicht im Vorfeld geklärt wurden, oder konfliktreiche Themen, die im Rahmen eines Vor-Ort-Audits besser hätten geklärt werden können – auch hierüber können Auditoren bei einem Remote Audit stolpern.
- > Technische Schwierigkeiten (z.B. instabiles Netz, Toolhandling): Passen die technischen Rahmenbedingungen nicht, kann das Remote Audit unter Umständen nicht, oder nur unter schwierigen Bedingungen durchgeführt werden.

Fazit

Remote Audits sind eine effiziente und ressourcenschonende Vorgehensweise und eignen sich besonders bei Routine- oder Nachaudits. Besonders bei entfernter geografischer Lage lassen sich erhebliche Kosten sparen. Außerdem kann die Methode schnell eine erste Beurteilung bei Krisen liefern und Risiken verringern.

Wie bei anderen Auditarten gilt auch hier: Die Qualität des Audits steht und fällt mit den Beteiligten. Erfahrung, Know-how, Gesprächstechniken, eine gute Vorbereitung und eine fundierte Auditoren-Ausbildung des Auditors sind unerlässlich, um ein Remote Audit sinnvoll einsetzen zu können.

Über die Autoren



Anja Lütjens hat Kulturwissenschaften und Betriebswirtschaftslehre studiert. Als Produktmanagerin der DGQ Weiterbildung verantwortet Sie unter anderem die Lehrgänge und Seminare rund um das Thema Audit. Es liegt ihr am Herzen, ein möglichst

praxisnahes und aktuelles Angebot für Kunden zu gestalten. Im Fachkreis Audit und Assessment engagiert sie sich von Beginn an.



Mathias Wernicke hat in nationalen und internationalen Firmen 35 Jahre Erfahrung in der Anwendung, Gestaltung und Zertifizierung von Managementsystemen gesammelt. Neben interkulturellen Herausforderungen waren immer zwei Gedanken präsent: Bestehende

komplexe Systeme zu vereinfachen und sie den Menschen im Unternehmen nahezubringen. Das Thema Remote Audit wurde dabei in den letzten Jahren zu einem Instrument der Effizienzsteigerung in Projekten und diente dazu, persönliche Belastungen bei den Auditoren abzubauen. Wernicke ist Trainer und Prüfer der DGQ, engagiert sich im Fachkreis Audit und Assessment, hat den Vorsitz im DIN Normenausschuss Organisationsprozesse und hält Vorlesungen zum Thema Integration von Managementsystemanforderungen an Hochschulen.