

# Bewährte Wege neu gehen

## Wie Remote-Audits dabei helfen, Krisen zu überstehen

**ERFAHRUNGSBERICHT** Krisenzeiten erfordern Kreativität und neue Herangehensweisen, um dennoch alle anfallenden Aufgaben zu meistern. So müssen in Pandemie-Zeiten auch im Zertifizierungsgeschäft neue Wege beschritten werden – die jedoch so neu gar nicht sind.

Andreas Lemke, Katja Winkelmann und Jochen Buser

**D**urch den Ausbruch der Corona-Pandemie haben Remote-Audits auch bei dem Berliner Dienstleister GUTcert plötzlich einen völlig anderen Stellenwert erhalten. Bisher genutzt, um den Reiseaufwand für abgelegene Standorte zu reduzieren oder straff geplante Audit-tage durch Vorziehen einzelner Interviews zu entzerren, sind sie jetzt oft die einzige Möglichkeit, Audits überhaupt durchführen zu können.

Natürlich nutzen viele Organisationen auch die großzügigen Möglichkeiten, Audits zu verschieben. Der Herbst ist jedoch für viele Auditoren schon seit jeher die arbeitsreichste Zeit des Jahres – aus dem Frühjahr verschobene Audits haben dort dann häufig einfach keinen Platz mehr.

In Folge der Corona-Krise wurden im großen Umfang Regelungen aktiviert, die bisher nur für Ausnahmefälle gedacht waren. Besonders das Informationsdokument ID 3:2011 der IAF wurde nun schnellstens in einen Prozess integriert, um die geforderte individuelle Risikobewertung systematisch für viele Verfahren gleichermaßen umsetzen zu können.

### Schnelligkeit allein genügt nicht

Auch Kunden und Auditoren mussten umgehend informiert werden, denn die Zahl

der täglichen Anfragen zur weiteren Verfahrensweise ging steil nach oben.

Innerhalb kürzester Zeit entstand eine Webseite mit Informationen, wie vorhandene Zertifizierungen in Corona-Zeiten aufrechterhalten werden können. Die Kunden wurden gebeten, in einem Fragebogen Informationen zur aktuellen Lage darzulegen und eine Verschiebung der Audits bzw. deren Umwandlung in Remote-Audits zu beantragen. Parallel dazu wurden Mitarbeiter und Auditoren für das Anwenden dieser neuen Regelungen geschult.

Das Ganze lief natürlich nicht immer reibungslos: Der Kundenfragebogen wurde innerhalb der ersten Woche gleich dreimal angepasst, um wirklich alle notwendigen Informationen zur Entscheidungsfindung übersichtlich darzustellen.

Auch bei den Auditoren gab es viele Fragen, angefangen von „Welches Tool soll ich nutzen?“ bis hin zu „Was muss zu Remote-Audits im Bericht stehen?“. Antworten auf die häufigsten Fragen wurden in einer FAQ-Liste zusammengefasst, die den Auditoren einen ersten Überblick zu vielen Details lieferte.

Doch auch mit der umfangreichen Dokumentation blieben bei den Auditoren natürlich noch viele Fragen offen. Das Auditorenmanagement des Unternehmens organisierte deshalb kurzfristig eine Online-

Diskussionsrunde, bei der mehr als 30 Auditoren über ihre Erfahrungen mit Remote-Audits berichten und untereinander Ratschläge und Empfehlungen austauschen konnten. Einzelne Auditoren berichteten, dass besonders in Audits mit vielen Personen in größeren Konferenzräumen das Remote-Auditieren extrem kräfteaufwendend sei.

### Erfahrungen aus Remote-Audits

Die wichtigsten Erfahrungen, die die Auditoren der GUTcert bezüglich der Durchführung von Remote-Audits gesammelt haben, sind folgende:

- Die Auswahl des Tools für Videokonferenzen muss rechtzeitig zwischen Auditor und Kunde vereinbart werden. Viele Kunden nutzen bereits intern ein bestimmtes Tool und lehnen andere Tools, z. B. wegen Sicherheitsbedenken, ab.
- Auch Datenschutzaspekte müssen bei der Planung berücksichtigt werden. So ist häufig das Einbeziehen des Datenschutzbeauftragten des Kunden notwendig, auch der Betriebsrat muss ggf. vorher konsultiert werden.
- Vor allem bei Tools, mit denen eine Seite noch keine Erfahrung hat, sollte unbedingt rechtzeitig vor dem Audit ein Funktionstest durchgeführt werden.

Neben der technischen Funktionsfähigkeit sollten dabei auch die Bedienung sowie die Eignung der vorhandenen Hardware (z.B. Headset, Webcam) geprüft werden.

- Jedes Audit ist eine Herausforderung an die geistige Leistungsfähigkeit des Auditors. Für Vor-Ort-Audits hat sich mit zunehmender Erfahrung jeder Auditor darauf eingestellt. Remote-Audits stellen jedoch zum Teil andere Anforderungen, die zu einer Überlastung führen können. Deshalb ist es besser, das Audit in kleinere Sessions zu unterteilen und unbedingt kleine Pausen einzuplanen.
- Natürlich ist es auch möglich, Audits generell nicht en bloc durchzuführen, sondern die Auditzeit über einen größeren Zeitraum zu verteilen. So kann flexibler auf die Verfügbarkeit wichtiger Interviewpartner reagiert werden. Das wiederum stellt aber höhere Anforderungen an die Ressourcenplanung des Auditors, der dann nicht mehr „ganze Tage verkaufen kann“, sondern deutlich kleinteiliger planen muss.
- Die Moderation größerer Gesprächsrunden ist online deutlich schwieriger. Es empfiehlt sich deshalb, Online-Meetings nur mit wenigen aktiven Teilnehmern zu planen. In der Regel setzt das auch voraus, dass die Auditthemen kleinteiliger geplant werden.
- Falls Rundgänge mit Videoübertragung geplant werden, muss für eine ausreichende Abdeckung der Internetversorgung gesorgt werden. Gerade in

Produktionsanlagen ist WLAN oder gar LTE häufig nicht verfügbar. Gegebenenfalls könnten zusätzliche Hotspots die Lücken schließen, aber auch dann sollte die Abdeckung vorher unbedingt getestet werden. Es gibt auch die Möglichkeit, einen Rundgang als Video aufzuzeichnen und diesen dem Auditor danach zur Verfügung zu stellen. Durch die fehlende Interaktivität ist diese Methode allerdings nur eingeschränkt für die Informationsgewinnung im Audit nutzbar.

### Remote nicht immer optimal

Für viele Audits ist eine „Begehung“ – also eine Inaugenscheinnahme von Arbeitsplätzen und Tätigkeiten jedoch unabdingbar. Im Falle von Remote-Audits kann das nur durch Übertragen eines Videostreams erfolgen. Hier sind jedoch noch weitere Probleme zu lösen, vor allem bezüglich Vertraulichkeit, Datenverbindung und Übersichtlichkeit für den Auditor.

Die GUTcert hat deshalb erste Tests mit dem AR FieldAdvisor der Deutschen Telekom gestartet. Dadurch eröffnen sich auch völlig neue Möglichkeiten der Auditierung. So kann die App mittels SLAM-Technik (Simultaneous Localisation and Mapping) aus einigen markanten Bildpunkten ein Modell des 3-dimensionalen Raums berechnen, ohne dass hierfür Geodaten oder Vermessungssysteme benötigt werden. Auch das Nutzen einer 3D-Brille wird in Zukunft möglich sein. Das verbessert deutlich den visuellen Eindruck für den Auditor und kommt einer tatsächlichen Anwesenheit

recht nahe.

Für Audits im Energie- und Umweltbereich könnte es zudem interessant sein, eine Infrarot-Sicht zu ermöglichen und so z.B. Abstrahlungswärme sichtbar zu machen. Bis dahin ist es natürlich noch ein weiter Weg – aber die ersten Schritte sind gemacht.

### Zertifizierungsgeschäft ändert sich

Die Erfahrungen, die Auditoren, Kunden und Zertifizierungsstellen jetzt mit den neuen technischen Möglichkeiten sammeln, werden die Art und Weise, wie künftig auditiert wird, wohl auch langfristig ändern. So werden Kunden vermehrt darauf dringen, Audits flexibler zu gestalten und die bisher sehr stressigen Auditwochen zeitlich zu entzerren. Und auch Mitarbeiter und Auditoren gewöhnen sich derzeit an viel Neues: Homeoffice, Telefon- oder Videokonferenzen sind inzwischen die Mittel der täglichen Kommunikation.

Dass dieser Wandel hin zur virtuellen Kommunikation auch „positive“ Effekte auf das Klima hat, wird sich zum Beispiel in der CO<sub>2</sub>-Bilanz im nächsten Nachhaltigkeitsbericht der GUTcert niederschlagen: Dort spielen die mit Reisetätigkeiten verbundenen Emissionen mit einem Anteil von 90 Prozent naturgemäß die größte Rolle. So eröffnen sich auch aus dieser Krise nicht nur neue Möglichkeiten für die Auditierung – vielleicht und hoffentlich kann auch die Umwelt profitieren. ■

Eignung	Methoden	Tools
gut	Interviews im Rahmen von Meetings	Telekonferenztools
	Einsichtnahme in Daten aus IT-System	Telekonferenztools
mäßig	Einsichtnahme Papierdokumente	Kamera / Scanner
	Rundgänge	Videochat
	Begutachtung von Anlagen/-teilen	Videochat
mäßig bis schlecht	Interviews in Werkstätten /Produktionsanlagen	Telekonferenztools/Videochat
schlecht	Begutachtung von Produkten, Stichprobennahme	Videochat?

Tabelle 1. Eignung von Auditmethoden für die Durchführung in Remote-Audits und mögliche Tools

Quelle: GUT Cert, Grafik: © Hanser

### INFORMATION & SERVICE

#### AUTOREN

**Andreas Lemke** ist Leiter der Zertifizierungsstelle und **Jochen Buser** Bereichsleiter bei der GUT Zertifizierungsgesellschaft für Managementsysteme mbH, Berlin. **Katja Winkelmann** ist Auditorin bei der GUTcert, Berlin.

#### KONTAKT

GUT Zertifizierungsgesellschaft  
für Managementsysteme mbH  
T 030 2332021 – O  
info@gut-cert.de  
www.gut-cert.de