



# Keine Angst vor der Distanz!

## Warum Remote Audits eine echte Alternative zu Vor-Ort-Audits sein können

Unternehmen, die sich im Pandemie-Jahr 2020 auditieren ließen, hatten zunächst einige Hürden zu bewältigen. Doch die Praxis hat gezeigt: Remote Audits sind ohne Zeit- und Qualitätsverlust machbar – und dies nicht erst seit Corona. Schon seit einigen Jahren werden Fern-Audits als flexible Ergänzung der Vor-Ort-Audits eingesetzt. Wenn man bereit ist, ausgetretene Pfade zu verlassen, bieten Remote Audits wertvolle Vorteile und neue Perspektiven.

Andrea Kruck

**R**ückblickend kann man die Frage stellen: Was sind hinsichtlich Remote Audits die wichtigsten Learnings und Feedbacks in den zurückliegenden Pandemie-Monaten? Ganz klar, viele unserer Audit-Kunden arbeiten nach wie vor im Home Office, Dienstreisen werden soweit möglich vermieden. Was zunächst als temporäre Lösung erschien, dauert nun

schon viele Monate an – und ein Ende ist noch nicht klar absehbar. Manch ein Unternehmen macht daher aus der Not eine Tugend und nimmt die Pandemie zum Anlass, seine Arbeitsweise grundsätzlich zu überdenken – und dazu zählen eben auch Audits. Einige Pluspunkte fallen dabei sofort ins Auge: Remote Audits sparen Zeit und Reisekosten, nebenbei schonen sie die Um-

welt. Wenn es die Zeitverschiebung zulässt, können Mitarbeiter an unterschiedlichen weltweiten Standorten und unterschiedliche Interessengruppen gemeinsam an einem Video Call teilnehmen.

Doch kann ein Audit wirklich gelingen, wenn die Auditorin oder der Auditor nicht vor Ort anwesend sind? Wie lässt sich eine konstant gute Auditqualität auch aus der

Ferne sicherstellen? Und welche Risiken und Chancen sind damit verbunden? Dies sind Fragen, die mir als Auditorin in den letzten Monaten häufig von Kunden und Kollegen gestellt wurden. Die Pandemie begleitet uns nun schon etwa ein Jahr. In dieser Zeit haben wir viele wertvolle Erfahrungen gesammelt und eine steile Lernkurve durchlaufen.

Was noch nicht alle wissen: Sowohl interne Audits als auch Zertifizierungsaudits konnten – abhängig von den unterschiedlichen Standards und Regelungen – bereits vor der Pandemie „remote“ durchgeführt werden. Dank neuer Kommunikationstechnologien lassen sich Unterlagen aus der Ferne prüfen, Interviews und Besichtigungen finden per Video Call statt. Dies ist sinnvoll, wenn ein Unternehmen zum Beispiel innerhalb Deutschlands in viele kleine Büros aufgeteilt ist oder Außenstellen schwer erreichbar sind. Auch wenn sich die Anreise nicht mit dem Umweltmanagementsystem vereinbaren lässt, wird remote auditiert. In Risikobereichen wie engen Räumen oder Kraftwerken ist das Auditieren per Kamera wesentlich gefahrloser. Fern-Audits können zudem in kleineren Einheiten stattfinden. Möglich, aber nicht empfehlenswert, sind auch kurzfristig anberaumte Audits. Ein weiterer wichtiger Vorteil: Beim Remote Audit gibt es deutlich weniger Unterbrechungen des Arbeitsalltags.

### Veränderungsprozess bei allen Beteiligten notwendig

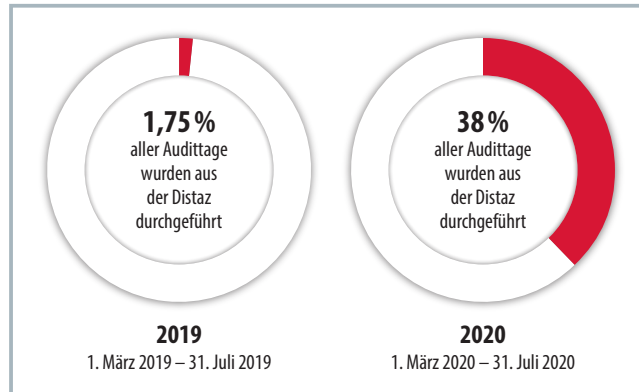


Bild 1. Die Entwicklung der Remote Audit-Tage machte 2020 einen Sprung. Quelle: IIOC, Umfrage 2020 © Hanser

Remote Audits sind keine eigene Auditart, sie dienen lediglich der Unterstützung der Assessments. Seit den 2010er-Jahren existieren hierfür spezielle Vorgaben. Die wichtigsten Definitionen und Grundlagen für Fern-Audits durch unabhängige Dritte liefert IAF MD 04, das „Verbindliche Dokument zur Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) für Audit- bzw. Begutachtungszwecke“ (DAkKS). Eine Umfrage der International Organisation for Certification (IIOC) bei 22 Zertifizierungsstellen ergab, dass zwischen März und Juli 2020 38 Prozent aller Audittage remote durchgeführt wurden. Im Vergleichszeitraum 2019 waren es gerade einmal 1,75 Prozent. Während die Audits zu Beginn der Pandemie häufig noch verschoben wurden, entscheiden sich die meisten Unternehmen inzwischen dafür, die Assessments stattfinden zu lassen – unter anderem auch, weil ein Ende der Corona-Beschränkungen noch nicht in Sicht ist.

Parallel findet auch bei den Herausgebern der Standards ein Öffnungsprozess statt. Das Managementsystem für Lebensmittelsicherheit FSSC 22000 akzeptiert zum Beispiel seit Sommer 2020 Teil-Audits als Remote-Version. Dies sind positive Entwicklungen, die vor der Pandemie kaum denkbar gewesen wären. Doch es gibt nach wie vor auch Grenzen. Bei Erstzertifizierungen darf nur eingeschränkt remote auditiert werden. Auch die Zusatzanforderungen mancher Branchen schrieben bisher vor, dass grundsätzlich nur „onsite“ auditiert werden durfte – wobei es hier derzeit rasante Veränderungen gibt.

### Positive Feedbacks von den meisten Unternehmen

Im Spätsommer 2020 führte das Zertifizierungsunternehmen Lloyd's Register eine Umfrage mit über 900 weltweiten Kunden durch, die unter anderem aus den Bereichen Fertigung, Maschinenbau, IT und Telekommunikation kamen. 87 Prozent der befragten Unternehmen beschrieben Remote Audits als „einfach zu organisieren“ und stellten „gleichbleibend gute Ergebnisse“ fest. 82 Prozent empfanden die Fern-Audits als „genauso gründlich und umfassend wie die Onsite Audits“ und 81 Prozent fühlten sich „durch das Zertifizierungsunternehmen gut vorbereitet“.

Dies deckt sich mit dem Feedback, das ich als Auditorin erhalte. Unsere Kunden werden sich immer bewusster, dass die Kombination aus Remote und Vor-Ort-Audits hohe Flexibilität bietet und es beim Auditieren aus der Ferne keine Qualitätsverluste gibt. In der Regel kann der Zeitplan trotz der intensiveren Vorbereitung gut eingehalten werden, da die Anreisen wegfallen.

»»

## Tipps und Tricks für Remote Audits

### Technische Vorbereitung

- Verfügbarkeit von Technik und Systemen erfragen
- Technik-Check einige Tage vor dem Audit
- Technische Vorkenntnisse der Beteiligten erfragen und ggf. Einführung geben
- „Plan B“ für Internet und Tools abstimmen

### Auditvorbereitung

- Auditpfade fokussierter planen (eingeschränkter Teilnehmerkreis, mögliche Stichproben, unzugängliche Bereiche

können einbezogen werden)

- Verfügbarkeit der beteiligten Mitarbeiter planen
- Audit ggf. in kleine Einheiten einteilen (je nach Schichten oder Zeitzonen)
- Mehrere kurze Pausen einplanen
- Verfügbarkeit von Dokumenten und Ordnern sicherstellen
- Wenn mehrere Auditoren beteiligt sind, sollten diese sich in einem Büro aufhalten.
- Prüfen, ob ein Hybrid-Audit sinnvoll ist



Doch sind die Erfolgsfaktoren eines Onsite-Audits ohne weiteres auf Fern-Audits übertragbar – und was macht ein gutes Audit aus? Im Kern geht es beim Auditieren darum, die Konformität und Wirksamkeit von Managementsystemen hinsichtlich der Einhaltung normativer, gesetzlicher, kundenspezifischer und anderer relevanter Anforderungen zu bewerten. Zudem sollen latente Risiken und Potenziale rechtzeitig erkannt werden.

Die Beschäftigung mit diesen komplexen Themen gelingt dann am besten, wenn die Auditorin oder der Auditor eine lockere, vertrauensvolle Atmosphäre schaffen. Das Gegenüber sollte sich nicht wie in einer Prüfung fühlen, damit eine konstruktive Fehlerkultur möglich ist. Ziel der Audits ist es ja, dass wir als Auditoren Fehler und Risiken, die negative Auswirkungen auf die Unternehmensziele und Stakeholder-Interessen haben könnten, entdecken und Potenziale zur Verbesserung aufzeigen. Nur so lassen sich Unzufriedenheit bei Kunden sowie Ausfälle im Arbeitsalltag vermeiden.

### Gut planen und ausgetretene Pfade verlassen

Durch den Einsatz der IT-Tools ergeben sich zunächst Einschränkungen, dessen sollte man sich bewusst sein. Dies betrifft vor allem die persönliche Kommunikation, auf die ich noch genauer eingehen werde. Auch zufällige Stichproben werden im Video Chat erschwert. Um die Informationsverluste zu minimieren, ist eine sorgfältige Vorbereitung auf beiden Seiten erforderlich, die zugleich große Chancen bietet:

Das Audit läuft sauberer ab, die Befragungen sind fokussierter, ausgetretene Pfade werden verlassen. Zudem erlaubt uns die digitale Technik ganz neue Einblicke. Wir lassen uns zum Beispiel andere Doku-

mente zeigen, als bisher. Zugangsrestriktionen für Gefahrenbereiche schwinden, denn mittels neuester Technologien gelangen wir in bislang unzugängliche Räume (z.B. mit Helmkameras zur Beobachtung von „Arbeit in Höhe“, oder Bereiche mit gefährlichen, krebserregenden Stoffen). Außerdem können wir uns Vertriebsprozesse über mehrere Standorte ansehen und Mitarbeiter weltweiter Dependancen in die Konferenzen miteinbeziehen.

Gerade bei der Kommunikationstechnik gibt es viel zu lernen und abzusprechen. Zunächst einmal sollte man klären, wie vertraut das Kundenunternehmen mit der neuen Technik ist. Nur so können wir den Mitarbeitern ihre Berührungsängste nehmen. Gleichzeitig müssen wir uns auf unvorhergesehene Situationen einstellen: Was ist Plan B, wenn die Verbindung mitten im Audit abbricht? Wie verhindern wir Echos beim Sprechen? Zwei bis drei Tage vor dem Audit empfehlen wir einen Technik-Check. So gehen wir sicher, dass Videokameras, stabile Internetleitungen und ungestörte Plätze in ausreichender Zahl vorhanden sind. Besonders wichtig: Vor dem Audit sollte geklärt werden, welche Ordner und Unterlagen beim Video-Call gebraucht werden, denn die Gesprächsteilnehmer arbeiten ja meist vom Home Office aus.

### Persönliche Kommunikation ist das A und O

Die nonverbale Kommunikation spielt bei Audits schon immer eine wichtige Rolle, doch genau diese fällt beim Remote Audit zu einem großen Teil weg. Vor Ort ist es um einiges leichter, Zwischentöne wahrzunehmen und den Auditierten die Nervosität zu nehmen. Gemeinsam einen Kaffee trinken, um die oft angespannte Audit-Situation aufzulockern, ist beim Video-Call aber nicht möglich. Wir müssen uns daher neue Strategien einfallen lassen.

Ich bringe die Auditierten gern zum Lachen, indem ich sie zum Beispiel auf ihren Bildschirmhintergrund anspreche. Insgesamt muss ein Online-Meeting aber deutlich disziplinierter ablaufen als das Audit vor Ort. Um zu entspannen, sollten alle 45 bis 60 Minuten Bewegungspausen eingeplant werden, bei denen der Bildschirm auch mal ganz verlassen wird. Hierfür braucht es eine gute Abstimmung im Vorfeld. Wenn mehrere Auditoren am Vi-

deo Call beteiligt sind, ist eine klare Rollenaufteilung wichtig. Am besten sollten sich beide am selben Ort befinden, da dies den Austausch deutlich erleichtert.

Wie bereits erwähnt, kann der Zeitplan bei Remote Audits in der Regel gut eingehalten werden. Auch Dormakaba, ein Technologieanbieter für sicheren Zutritt zu Gebäuden und Räumen, blieb trotz Pandemie gut im Plan. Die ISO-Zertifizierung war schon mehrere Monate vorher geplant worden, fiel dann aber in die Corona-Zeit. Mit Unterstützung des Zertifizierers Lloyd's Register ließ das weltweit agierende Unternehmen wesentliche digitale Bereiche und die zentrale Group-IT nach ISO/IEC 27001:2013 zertifizieren. Laut Management war es geschäftsentscheidend, die interne Informationssicherheit auch nach außen belegen zu können. Die Standorte in der Schweiz und in Kanada, die zu dem Zeitpunkt der Zertifizierung Reisebeschränkungen unterlagen, wurden remote auditiert.

### Erfahrungen aus der Praxis machen Mut

Da Dormakaba schon seit Jahren viele seiner internen Meetings remote durchführt, war der Hersteller sehr gut auf die neue Vorgehensweise vorbereitet. Die überwiegende Anzahl der Arbeitsplätze war bereits mit Notebooks ausgestattet, die über eine Kamera verfügen. Die Audits konnten so selbst mit einfachen Mitteln ohne Qualitätsverlust stattfinden. Die Begehung von Räumen erfolgte zum Beispiel mittels Handy-Kameras, die sich problemlos in die MS Teams-Sitzungen integrieren ließen. Dies zeigt, dass sich nicht nur Konzerne mit großer IT-Abteilung wie Dormakaba, sondern auch Unternehmen ohne ausgereifte Video-Infrastruktur während der Pandemie nach ISO 27001 zertifizieren lassen können.

**Fazit:** Seit Ausbruch der Corona-Pandemie gewinnen Remote Audits immer mehr an Bedeutung. Mit guter Vorbereitung sind sie ohne Zeit- und Qualitätsverluste möglich und bieten überdies zahlreiche Vorteile. So es die Akkreditierungsregeln erlauben, wird es daher in Zukunft wohl immer häufiger eine Kombination aus Remote und Onsite Audits geben. So können Unternehmen das Beste aus beiden Welten für sich in Anspruch nehmen. ■

## INFORMATION & SERVICE

### AUTORIN

Andrea Kruck ist Lead Trainerin und Lead Auditorin bei Lloyd's Register Deutschland.

### KONTAKT

Andrea Kruck  
T 0221 96757723  
andrea.kruck@lr.org