

Die Handlungsempfehlung wäre in diesem Fall klar: Liebe Unternehmensführung, frag doch vor dem nächsten Strategiemeeting einmal nach, was eure Kunden eigentlich erwarten. Überhaupt sind Kennzahlen ein wichtiges Thema. In der Wirtschaftsprüfung gang und gäbe, ist das Auditieren von Kennzahlen und Statistiken im Qualitätsmanagement leider defizitär. Bleiben wir bei der Kundenzufriedenheit, beziehungsweise dem Gegenteil: Beschwerden. Klassischerweise begnügen sich Auditoren damit, wenn eine Statistik zu den Reklamationen einfach nur vorliegt. Ist ja auch prima, der berühmte Haken kann gemacht werden. Unter Chancen- und Risikogesichtspunkten ist es jedoch viel interessanter, etwas tiefer zu bohren. Woher kommen die Zahlen, sind sie nachvollziehbar und plausibel und, viel wichtiger, überhaupt vollständig und richtig? Denn nur aus diesen Fragen lässt sich ableiten, ob trotz der vermeintlichen Kenntnisse über

die Reklamationen nicht doch ein Risiko besteht, weil die falschen Werte abgefragt oder falsche Schlussfolgerungen gezogen wurden. Aus meiner Sicht ist dieses Thema so relevant, dass ich ihm bei meinen Auditkursen eine extra Sequenz widme. Denn Kennzahlen sind das, was einem als Auditor oder Auditorin häufig präsentiert wird. Allerdings führen nur die richtigen Fragestellungen und, daraus abgeleitet, die entsprechenden Prüfungshandlungen zum Erfolg.

### Erfolgskontrolle ist wichtig

Die Auditoren sind mit dem Abschluss ihres Audits und konkreten Handlungsempfehlungen erst einmal aus ihrer Pflicht im Rahmen eines risiko- und chancenbasierten Ansatzes entlassen. Für die Unternehmen wird es an dieser Stelle aber erst richtig interessant. Denn aus den Handlungsempfehlungen der Auditoren sollte idealerweise ein Maßnahmenkatalog für die Unternehmensführung entstehen. Hier empfiehlt es

sich aus meiner Sicht, ein Maßnahmenmanagement zu installieren, da das Controlling der Handlungsempfehlungen nach dem Audit mitunter sehr komplex und schwierig werden kann, da viele Maßnahmen parallel laufen: Ein digitales Qualitätsmanagementsystem ist für das Controlling der beschlossenen Schritte in der Regel eine große Hilfe – auch für Auditoren, die beim nächsten Mal schnell einen Überblick darüber gewinnen können, welche Veränderungen im Betrieb umgesetzt wurden.

Kurz: Die Eingangsfrage kann bei einem risiko- und chancenbasierten Audit-Ansatz nur mit „ja“ beantwortet werden. Und genau da müssen wir aus meiner Sicht auch hin: Weg von reinen Feststellungen, hin zu konkretem Mehrwert, der sich aus den Audit-Ergebnissen ableiten lässt. Dafür muss sich an der Auditorenausbildung im Bereich risikobasiertes Vorgehen etwas ändern. Hierfür müssen wir zunächst einmal eine gewisse Sensibilität schaffen. ■

## ANZEIGE

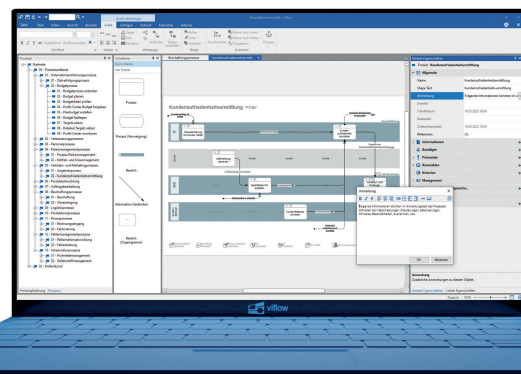
### Prozessmodellierung mit viflow – Schaffen Sie Klarheit.

**MIT DER PROZESS-MODELLIERUNGS-SOFTWARE VIFLOW** werden unternehmensweite Prozesse und Strukturen so einfach und transparent wie nie zuvor. Visualisieren, analysieren, dokumentieren und optimieren Sie in kürzester Zeit die Arbeitsabläufe Ihres Unternehmens.

Basierend auf Microsoft Visio kombiniert viflow intelligente Grafiksoftware und Datenbank. Dabei können Sie die Funktionen von Visio nutzen, haben aber alle Vorteile von viflow.

Zum Beispiel zentrale Datenpflege, denn viflow speichert Änderungen immer zentral und in einer einzigen Datei.

Per Drag-and-drop können Sie ganz einfach modellieren und beliebige Unter- und Teilprozesse oder ganze Prozesslandkarten erstellen. Intuitiv bedienbar kann viflow jedoch weit mehr als reine Prozessmodellierung. Verschiedene Addons ermöglichen Aufgabenmanagement, Dokumentenmanagement und Analyse.



### Interaktive Prozessdokumentation für ein lebendiges Prozess- und Qualitätsmanagement

Egal, ob Sie Ihre Prozesse nach Business Process Model and Notation (BPMN), als Flussdiagramm (Flowchart) oder in der Swimlane-Darstellung abbilden möchten – mit viflow können Sie Ihre Prozesse ganz nach Ihren Wünschen darstellen. Ganz individuell und einfach passen Sie dabei mit Grafik- und Formatvorlagen das Layout Ih-

rem Corporate Design an. Um ein mit viflow erstelltes Prozessmodell Ihren Mitarbeitern und Kollegen zur Verfügung zu stellen, erzeugen Sie ein HTML-basiertes interaktives WebModell, das im handelsüblichen Browser betrachtet wird.

viflow gibt es in den drei Editionen blue, silver und gold für verschiedene Anforderungen.

Ob vielfältige Reporting- und Ausgabemöglichkeiten oder das viflow Team Modelling für das gleichzeitige Arbeiten mehrerer Anwender an einem Prozessmodell – Sie entscheiden, welche Funktionen Sie nutzen möchten. Das Preis-Leistungsverhältnis ist derzeit unschlagbar. Im Jahresabo ist viflow schon ab 45 €/Monat zu haben.

.....  
 Mehr unter [www.viflow.de](http://www.viflow.de).