



Moderne Auditmethoden – Remote Audits.

Chancen – Ziele – Einsatzmöglichkeiten.

Remote Audits im Überblick. Was ist ein Remote Audit?

Beitrag von Torsten Borgers, Autor und Senior Trainer, TÜV Rheinland.

Als Auditor und Berater führe ich seit Jahren immer wieder sogenannte Remote Audits durch. Gerade in Unternehmen, die national oder international über mehrere Standorte verfügen, können Remote Audits als wirksame und vor allem effiziente Art der Auditierung eingesetzt werden.

Eine klassische Zielgruppe für diese Auditmethode sind darüber hinaus Unternehmen, die mit Lieferanten im In- und Ausland zusammenarbeiten und Auditierung als Werkzeug der Lieferantenauswahl und Lieferantenüberwachung einsetzen. Auch dabei können Remote Audits ergänzend zu den klassischen Vor-Ort-Audits angewendet werden.

Als Trainer stelle ich Managementsystem- und Auditbeauftragten immer wieder Remote Audits als Werkzeug der Auditierung vor. Der konkrete Wille zur Umsetzung bzw. Anwendung dieser Methode in der eigenen Organisation war aber in der Vergangenheit immer eher verhalten. Der komplexe Umgang mit den technischen Voraussetzungen und die Risiken, die mit einer Durchführung von Remote Audits verbunden sind, hielten viele Verantwortliche in der Vergangenheit davon ab, sich eingehender mit dieser Methodik zu beschäftigen.

Die COVID19-Pandemie änderte in dieser Hinsicht vieles. Sicherheitsbeschränkungen in Unternehmen, die temporäre Einstellung von Prozessen in Organisationen und Reisebeschränkungen haben dazu geführt, dass klassische Vor-Ort-Audits nur noch eingeschränkt oder gar nicht mehr möglich sind. Alle Auditbeteiligten waren gezwungen, sich mit den möglichen Alternativen zu den klassischen Audits auseinanderzusetzen.

Die Durchführung von Remote Audits kann dabei unterstützen, dass geplante Audits trotz etwaiger Beschränkungen weiterhin stattfinden können und der Geschäftsbetrieb der Organisation so, bei gleichzeitigem Schutz der Gesundheit der auditierten Mitarbeitenden und der Auditor:innen, bestmöglich aufrechterhalten wird.

Die ISO 19011 – Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen – nennt erstmalig 2011 ein Remote Audit als mögliche Auditmethode. Diese Methode setzt keine physi-

sche Anwesenheit des Auditors voraus. Das Audit wird also aus der Ferne (remote) durchgeführt.

ZITAT

„Audits können vor Ort, aus der Ferne oder in einer Kombination aus beidem durchgeführt werden. Der Einsatz dieser Methoden sollte angemessen ausgewogen sein, unter anderem auf der Grundlage der Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken und Chancen.“ (s. DIN EN ISO – Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen, 2018 (ISO 19011:2018)).

Die ISO 19011 bietet Organisationen eine Anleitung zum Auditieren von Managementsystemen, einschließlich der Durchführung von Audits von Managementsystemen. Sie ist auf alle Organisationen, die interne oder externe Audits von Managementsystemen planen und durchführen oder ein Auditprogramm steuern müssen, anwendbar. Die Norm konzentriert sich auf interne Audits und Audits, die von Organisationen bezüglich ihrer externen Anbieter (Lieferantenaudits) und anderer externer interessierter Parteien durchgeführt werden.



Aber auch im Zertifizierungsbereich besteht die Möglichkeit, Audits bzw. Teile von Audits als Remote Audits durchzuführen. Die ISO/IEC 17021 – Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 1: Anforderungen – führt dazu Folgendes aus:

ZITAT

„Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess zur Durchführung der Vor-Ort-Audits verfügen ...

ANMERKUNG: Vor-Ort kann den Fernzugang zu elektronischen Plätzen einschließen, die Informationen enthalten, die relevant für das Audit des Managementsystems sind. Die Durchführung von Audits mit elektronischen Mitteln kann ebenfalls in Betracht gezogen werden.“ (s. DIN EN ISO/IEC 17021-1 – Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 1: Anforderungen (ISO/IEC 17021-1:2015)).

Um die Potenziale dieser Auditmethode zu nutzen, sollten sich alle Auditparteien ihrer Rolle im Prozess, der notwendigen Voraussetzungen, der zu erwartenden Ergebnisse sowie der Risiken und Chancen von Remote Audits bewusst sein.

Die technischen Weiterentwicklungen der Informations- und Kommunikationstechnik (folgend IKT bezeichnet) in den letzten Jahren haben die Durchführung von Remote Audits einfacher gemacht. Remote Audits werden von Organisationen und auch Zertifizierungsgesellschaften immer häufiger eingesetzt. Auf diese Weise können die Auditoren weltweit mit Personen kommunizieren und remote auf eine Vielzahl von Informationen und Daten zugreifen.

Chancen von Remote Audits.

Die neuen Techniken im Zusammenhang mit Remote Audits verändern natürlich die Arbeitsweise der Auditoren. Remote Audits bieten die Chancen, Entfernungen sowie Reisezeiten zu verkürzen und die mit Auditreisen verbundenen Umweltauswirkungen zu verringern.

In Kombination mit der größeren Vernetzung und Globalisierung von Unternehmen und neuen technischen Möglichkeiten sind Remote Audits eine zunehmend attraktive Methode der Auditdurchführung. Welche Vorteile können Remote Audits einer Organisation also bieten?

EINSPARUNG VON REISEKOSTEN

In meinen Seminaren beklagen Teilnehmer häufig ihre enormen Reiseaufwände, die das Auditieren von internen Standorten oder Werken der Organisation häufig mit sich bringt – vor allem wenn die Organisation international tätig ist. Auch die Lieferantenüberwachung gestaltet sich sehr aufwendig. Zuständige Mitarbeitende der Organisation sind oft über Wochen im Jahr unterwegs bei Lieferanten, um deren Qualitätssicherheit im Rahmen von Audits zu prüfen und sicherzustellen.



Ich hinterfrage bei den Seminarteilnehmenden stets, wie die internen Audits und Lieferantenaudits bezogen auf den Ablauf und die Anwendung der Methoden aufgebaut sind und ob es vorstellbar ist, zumindest einen Teil der Auditaufgaben wie Befragungen und Dokumentenanalysen nicht vor Ort, sondern mit Remote-Methoden durchzuführen. Häufig bekomme ich dann Zustimmung.

Rechnen Sie durch: Wenn einer Ihrer Mitarbeitenden für die Auditierung mehrere Lieferanten in Asien inklusive der Reisezeiten derzeit fünf bis sieben Arbeitstage kalkulieren muss, könnte sich durch eine Kombination von vor Ort und remote durchgeführten Audits der Aufwand eventuell auf vier oder drei Tage reduzieren. Über die Zeit ergäbe sich eine enorme Ressourceneinsparung.



REMOTE AUDITS LASSEN SICH KURZFRISTIG ORGANISIEREN

25 Jahre ist es her, das die Firma Polycom mit der Erfindung der Telefonspinne die Welt auf ihre Weise ein bisschen verändert hat. Wahrscheinlich haben die Erfinder dabei geholfen, weltweit Milliarden Euro Reisekosten einzusparen.

In unzähligen Unternehmen finden wir daher häufig heute schon die IKT, die wir auch für die Durchführung von Remote Audits einsetzen können. Besprechungsräume verfügen neben der obligatorischen Telefonspinne oft über Konferenzsysteme mit Monitor und Kamera. Interne Meetings und Kundenmeetings über weite Entfernungen mit beliebig vielen Teilnehmenden sind so möglich und die Teilnehmenden können sich hören und sehen sowie Dokumente zeigen, bearbeiten und untereinander austauschen.

Viele Mitarbeitende im Unternehmen kennen die IKT bereits aus Meeting Situationen und haben in einem Remote Audit aus diesem Grund keine Vorbehalte mehr im Umgang mit der Technik.

BELIEBIG VIELE EXPERT:INNEN KÖNNEN EINGEBUNDEN WERDEN

Im Rahmen eines Audits, bei dem der Auditor physisch anwesend ist, kann über Remote-Techniken ein Experte oder eine Expertin hinzugezogen werden, der sich selbst nicht vor Ort befindet. Expert:innen können so unkompliziert und ohne weitere Aufwände in ein Audit eingebunden werden. Experten, die eine Begleitung eines Audits vor Ort unter normalen Umständen ablehnen würden, können eventuell so für ein Audit gewonnen werden.

REISEBESCHRÄNKUNGEN ODER GESUNDHEITLICHE RISIKEN UMGEHEN

Die COVID19-Pandemie zeigt, wie grundlegend jahrzehntelang gängige Praktiken plötzlich infrage gestellt werden. Die Wahrnehmung der klassischen Prüfmethode ist in einer solchen Situation nicht mehr möglich. Die Prüfnotwendigkeiten sind aber weiterhin vorhanden, da auch in einer Pandemie viele Systeme weiterlaufen und somit auch die entsprechende Infrastruktur und Prozesse Risiken unterliegen.

Dort wo es im Rahmen der zugrundeliegenden Regelungen zulässig ist, kann anstatt eines Audits vor Ort ein Remote Audit durchgeführt werden. Dabei sollte natürlich gewährleistet werden, dass die gewohnten Qualitätsstandards eines vergleichbaren Vor-Ort-Audits zu jedem Zeitpunkt eingehalten werden.

MINIMIERUNG DES ZEITLICHEN VERZUGS

Remote Audits verringern Reiseaufwendungen oft erheblich. In der Zeit, in der ein Auditor oder eine Auditorin nach einem Vor-Ort-Audit mit der Rückreise beschäftigt ist, kann er nach einem Remote Audit zeitnah mit der Auditauswertung starten.

REMOTE AUDITS LIEFERN SCHNELL EINE ERSTE BEURTEILUNG

Unternehmen, in denen Remote Audits gängige Praxis sind, profitieren davon, dass sich in Not- oder Krisensituationen die Auditoren schnell ein Bild von einer Situation vor Ort machen können. Erste Maßnahmen können so umgehend eingeleitet und Risiken verringert werden, während sich „klassische Auditoren“ noch auf der Hinreise zum Krisenort befinden.



Varianten der Remote Auditierung.

Im Anhang A.16 unterscheidet die ISO 19011:2018 virtuelle Audits von Remote Audits. Demnach werden virtuelle Audits dann durchgeführt, wenn eine Organisation mithilfe einer Online-Umgebung Arbeiten ausführt oder einen Dienst anbietet, der es Personen ermöglicht, unabhängig von physischen Prozesse auszuführen. Die Norm nennt als Beispiele das Intranet eines Unternehmens oder eine Cloud-Umgebung.

Fernaudits oder Remote Audits beziehen sich nach Definition der Norm auf die Verwendung von IKT zur Erfassung von Informationen, Befragungen einer auditierten Organisation etc., wenn Methoden von Angesicht zu Angesicht nicht möglich oder von interessierten Parteien nicht erwünscht sind.

Remote Audits können in unterschiedlichen Varianten angewendet werden. Folgende Anwendungsarten sind möglich:

- Fully Remote Audit
- Partly Remote Audit
- Follow-up Remote Audit
- Expert Remote Audit

DAS FULLY REMOTE AUDIT

In dieser Variante wird das Audit komplett als Remote Audit durchgeführt. Dies beinhaltet die Planung des Audits, die eigentliche Durchführung und auch die Verifizierung der Maßnahmen. Auditor und Auditiertere befinden sich während des gesamten Audits an unterschiedlichen Orten.

Für die Durchführung eines Erstaudits ist ein Fully Remote Audit in der Regel nicht zu empfehlen. Soll im Rahmen eines internen Audits ein Standort, ein Werk bzw. eine

Niederlassung erstmalig auditiert werden, bietet sich ein klassisches Vor-Ort-Audit an oder ein Partly Remote Audit, das aber auf jeden Fall Präsenzanteile des Auditors vor Ort beinhaltet.

PARTLY REMOTE AUDIT

In dieser Variante findet das Audit nur teilweise vor Ort statt oder Auditor:in, Co-Auditor:in bzw. Experten auditieren von unterschiedlichen Orten aus. Darstellbar sind zum Beispiel folgende Optionen:

Der Auditor ist vor Ort und auditiert Personen, Aktivitäten oder Prozesse, die sich außerhalb des Standorts befinden.

Befragungen (Führungskräfte, Mitarbeitende) sowie Dokumentenanalysen werden im Rahmen von Remote Audits durchgeführt. Begehungen, Beobachtungen und Inaugenscheinnahmen von Bereichen, Abläufen oder Prozessen werden als Vor-Ort-Audits durchgeführt.

Ein:e Auditor:in ist im Audit physisch anwesend, während ein:e Co-Auditor:in remote über die IKT dazu geschaltet wird.

FOLLOW-UP REMOTE AUDIT

Es folgt einem durchgeführten Audit aus gegebenem Anlass ein Nachaudit. Dieses wird als Remote Audit durchgeführt, um zum Beispiel eine erneute Anreise der Auditoren zu ersparen.

EXPERT REMOTE AUDIT

Beim Expert Remote Audit wird im Rahmen des Audits, bei dem der Auditor physisch anwesend ist, eine Person mit ausgewiesener Expertise hinzugezogen, die sich selbst

nicht vor Ort befindet. Der Einsatz von IKT ermöglicht die Einbeziehung von Spezialisten in ein Audit, was sonst aus finanziellen oder logistischen Gründen unter Umständen nicht möglich wäre.

So ist zum Beispiel die Teilnahme eines technischen Experten möglicherweise nur für einen Zeitraum von zwei Stunden erforderlich, um einen bestimmten Auditaspekt zu analysieren. Durch das Remote Audit kann der technische Experte den Prozess aus der Ferne analysieren und so Zeit und Kosten im Zusammenhang mit Reiseaufwendungen reduzieren.

Bei den genannten Varianten der Remote Auditierung wird IKT eingesetzt, um Auditnachweise zu sammeln. Die Auswahl und der Einsatz jeweiliger IKT hängt davon ab, welche IKT für die Auditor:innen verfügbar ist, was für ein Remote Audit im Speziellen geplant ist und welche Ziele mit dem Audit verfolgt werden sollen.

Folgende Einsatzmöglichkeiten von IKT sind zu unterscheiden:

AUDIO-KOMMUNIKATION

Über Mikrofone wird eine Audiodatenverbindung hergestellt. Dies ist vergleichbar mit der seit Jahrzehnten durchgeführten Praxis von Telefonkonferenzen. Die Auditteilnehmenden können sich hören. Durch die Voll-duplex-Funktionalität der Telefonanlage entsteht eine qualitativ hochwertige und damit natürliche Gesprächsatmosphäre. Dokumente können über zusätzliche Konferenztools sichtbar gemacht und ausgetauscht werden.

AUDIOVISUELLE KOMMUNIKATION

Über Kameras (Webcams) und Mikrofone wird eine audiovisuelle Datenverbindung hergestellt. Die Auditteilnehmenden können sich hören und zusätzlich sehen. Dokumente können über zusätzliche Konferenztools sichtbar gemacht und ausgetauscht werden. Eine audiovisuelle Datenverbindung bedingt eine wesentlich höhere Datenübertragungsrate als eine Audio-Datenverbindung. Sie ist daher gelegentlich und abhängig von der Kommunikationsanbindung nicht so stabil wie eine reine Audiokonferenz.

Zielstellung von Remote Audits.

Die Entscheidung, Audits als Remote oder Vor-Ort Audits durchzuführen, kann von mehreren Faktoren abhängen, wie zum Beispiel dem Risikograd des Erreichens der Auditziele, dem Vertrauensniveau zwischen den Auditierenden und den Auditierten sowie behördlichen Anforderungen.

Um die Ziele Ihres Auditprogramms zu erreichen, sollte auf der Ebene des Auditprogramms sichergestellt werden, dass der Einsatz von Remote sowie Vor-Ort Auditmethoden angemessen und ausgewogen erfolgt.

Um Audits wirksam und effizient durchzuführen, sollte der Auditor die Methoden für das Audit in Abhängigkeit von den festgestellten Auditzielen, dem festgelegten Auditumfang und den festgelegten Auditkriterien auswählen und bestimmen. Dabei können Audits als Remote oder Vor-Ort-Audit oder in einer Kombination aus beidem durchgeführt werden. Der Einsatz dieser Methode sollte stets angemessen ausgewogen sein, unter anderem auf Grundlage der Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken und Chancen.

Wie Sie letztendlich das Audit planen und gestalten, ist für dessen Erfolg entscheidend. Dies ist unabhängig davon, wo die Informationen erstellt, verwendet und/oder gespeichert werden. Auf der Grundlage dieser Themen sind die Auditmethoden festzulegen. Ein Audit kann natürlich eine Mischung von Methoden verwenden.

Fragen Sie sich also:

- Welche Ziele sollen mit dem Audit erreicht werden?
- Was ist der Auditgegenstand?
- Welche Methoden sind sinnvoll bzw. erforderlich?

EINSATZMÖGLICHKEITEN

Die Einsatzmöglichkeiten für Remote Audits sind vielfältig:

- Konferenzsysteme und Konferenztools eignen sich für die Durchführung von Befragungen und die Prüfung von Dokumenten unter Beteiligung des auditierten Bereichs.
- Umfragetools und Anwendungen eignen sich für das Ausfüllen von Checklisten und Fragebögen.
- Die Remote-Überprüfung von Dokumenten und Daten ohne Beteiligung des auditierten Bereichs eignet sich für das Anzeigen von Datensätzen, Prozessen und Abläufen.
- Livevideo (z.B. Drohneneinsatz) und Livestream eignen sich für die Überwachung von Remote-Tätigkeiten und Arbeiten mit hohem Risiko, geführte Begehungen vor Ort, die Beobachtung von Prozessen oder Vorgängen mit hohem Risiko.
- Videoaufzeichnungen (z.B. von Überwachungskameras, Videoaufnahmen, die zu Audit Zwecken erstellt wurden) eignen sich für die Auditierung von Aktivitäten, die zum Zeitpunkt des eigentlichen Audits nicht stattfinden, die asynchrone Betrachtung von Videos und das asynchrone Abhören von Sprachaufzeichnungen.

AUDITMETHODEN

Einbeziehung von Auditor:in und auditierter Organisation	Vor-Ort-Audit	Remote Audit
Menschliche Interaktion erforderlich	<ul style="list-style-type: none">• Durchführen von Befragungen/Interviews• Ausfüllen von Checklisten und Fragebögen unter Beteiligung der auditierten Organisation• Überprüfung von Dokumenten unter Beteiligung der auditierten Organisation• Stichprobenahmen	<p>Über interaktive Kommunikationsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Durchführen von Befragungen/Interviews• Beobachten von Arbeiten, Abläufen mithilfe eines Betreuers aus der Ferne• Ausfüllen von Checklisten und Fragebögen• Überprüfung von Dokumenten unter Beteiligung der auditierten Organisation
Menschliche Interaktion nicht erforderlich	<ul style="list-style-type: none">• Überprüfung von Dokumenten (z. B. Aufzeichnungen, Datenanalyse)• Beobachten von Arbeiten, Abläufen• Begehung von Standorten• Ausfüllen von Checklisten• Stichprobenahmen (z.B. Produkte)	<ul style="list-style-type: none">• Überprüfung von Dokumenten (z. B. Aufzeichnungen, Datenanalyse)• Beobachten von Arbeiten, Abläufen unter Berücksichtigung sozialer und gesetzlicher und behördlicher Anforderungen• Analyse von Daten

Steigen Sie tiefer in das Thema Remote Audits ein. Holen Sie sich Know how und Praxistipps für die erfolgreiche Durchführung von Fernaudits.

Das E-Book und die Weiterbildung im Virtual Classroom liefern Ihnen alles, was Sie zum Thema Remote Audits wissen müssen. Sie erfahren, wie Sie ein Fernaudit veranlassen, die erforderliche IKT-Infrastruktur ermitteln und Details zur Risikominimierung abstimmen.

Ausführliche Fach-Informationen und Umsetzungstipps unterstützen Sie darin, Ihre Remote Audits effizient vorzubereiten, sicher durchzuführen und Auditberichte professionell zu erstellen.

E-BOOK

Moderne Auditmethoden – Remote Audits.

27 Seiten, PDF plus 1 Word-Datei

Autor: Torsten Borgers

[Hier mehr erfahren](#)

VIRTUAL CLASSROOM

Remote Audits in der Praxis.

4-stündiges Training – remote

Trainer: Torsten Borgers

[Hier mehr erfahren](#)

TORSTEN BORGERS, AUTOR UND SENIORTRAINER, TÜV RHEINLAND



Torsten Borgers trainiert seit Jahren Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Weiterbildungen zu den Themen Qualitätsmanagement und Qualitätsaudits. Von kompakten Kurzschulungen bis hin zu umfassenden Lehrgängen mit

PersCert-TÜV Zertifikat – in Präsenz-Seminaren, online im Virtual Classroom oder per Blended Learning. Erfahrungen aus seiner früherer Tätigkeit als Managementberater geben den Trainings umfassenden Praxisbezug.

TÜV Media GmbH
Am Grauen Stein 1
51105 Köln
Tel. 0221 806-3535
Fax 0221 806-3510
tuev-media@de.tuv.com

www.tuev-media.de

TÜV Rheinland Akademie GmbH
Alboinstraße 56
12103 Berlin
Tel. 0800 8484-006
Fax 0800 8484-044
servicecenter@de.tuv.com

www.tuv.com/seminare-qm

 **TÜVRheinland**®
Genau. Richtig.