Verpasste Chancen und übersehene Risiken

Artikel vom **19. August 2021**
Dienstleistungen

»Es tut mir leid, liebes Audit-Team, für die Zertifizierung, aber ich kann Ihnen momentan keine Dokumente zeigen. Unser Server wurde vom Lock-Key-Virus verschlüsselt, weil jemand den Anhang einer infizierten Mail geöffnet hat.«

Dieses Horror-Szenario ist einem der Kunden der Kunden von Stephan Joseph, Inhaber der Joseph Beratung, Leverkusen, tatsächlich passiert. Während eines anderen Audits ist die IT-Abteilung auf die Idee gekommen die Server zu warten, wodurch der Zugriff auf das integrierte Managementsystem für zwei Stunden gesperrt war, wie Joseph in seinem Beitrag beschreibt.



Die Scheu vor digitalen Lösungen hat wenig mit den durch die Informationstechnologie bedingten Extremfällen zu tun. Bild: Gerd Altmann/Pixabay

War früher alles besser? Geduldige Papierordner sammelten sich im Büro der Managementbeauftragten. Eine feinsäuberliche Unterschrift konnte beweisen, dass die Geschäftsführung das gute alte QM-Handbuch freigegeben hat. Zertifizierungsauditoren und -auditorinnen konnten in Ruhe in der Dokumentation schmökern. Die EDV birgt gewisse Risiken. Werden diese jedoch ordentlich bewertet und vorbeugende Maßnahmen umgesetzt, überwiegen die Vorteile der digitalen QM-Systeme. Eine angemessene Backup-Strategie, der Zugangsschutz und Notfalllösungen für

Ausfallszenarien sollten selbstverständlich sein. Die eigentliche Scheu vor digitalen Lösungen, die sich nicht nur im Kontext von Managementsystemen wiederfinden, hat meiner Einschätzung nach wenig mit den oben genannten Extremfällen zu tun. Hier eine Auswahl von »Gründen«, die die Digitalisierung ernsthaft ausbremsen.

Schlechte Software

Bei vielen Programmen kommt einem der Gedanke: »Wenn das die Lösung ist, dann hätte ich gerne mein Problem zurück.« Immer wieder findet man Lösungen, bei denen sich Programmierende wenig Gedanken über intuitive Konzepte und effektive Bedienbarkeit machen. Das können lästige Meldungen sein, die man mit »OK« bestätigen muss oder zahlreiche Mausklicks bis zum gewünschten Ziel. Wer hat schon Lust, ein Formular zu öffnen, wenn man zuerst die Prozesslandschaft aufruft, dann ein Flowchart anwählt, darin den Prozessschritt sucht und diesen anklickt, um dann in einem Unterreiter eines sich öffnenden Fensters das gesuchte Formular zu finden. Eigentlich sollten drei Klicks zum Ziel führen.

Undurchsichtige Lizenzmodelle

»Diese Plattform kostet lediglich 900 Euro pro Jahr und alle Mitarbeitenden haben Zugriff auf die aktuellsten Dokumente.« Es sei denn, man plant, dass mehrere Personen Dokumente und Strukturen ändern können. Leider gibt es immer wieder Systeme, die auf den ersten Blick preisgünstig sind. Die billige Lösung der Geschäftsführung: »Dann laufen halt alle Änderungen über Frau Meyer.« Und schon ist die Chance zur Kollaboration (digitale Zusammenarbeit) dahin.

Mein QM-Handbuch

Den extremen Widerspruch zahlreicher Managementbeauftragter findet man zwischen den Aussagen »Keiner arbeitet im QM-System mit, alles bleibt an mir hängen!« und »Wenn Mitarbeitende Dokumente einfach ändern dürfen, dann machen die mir mein QM-System kaputt.« Diese Angst ist vergleichbar mit den Bedenken des Delegierens. Wenn ich etwas selbst mache, dann kenne ich die Ergebnisqualität. Auch die falsche Denkweise, dass QM-Beauftragte für alle Dokumente verantwortlich seien, fördert diese Angst.

Schattenkopien und Dateien in Dateien

Oft sehen digitale QM-Systemlösungen so aus, dass Mitarbeitende zwar Dokumente und Informationen über das Intranet finden, jedoch diese nur in geschützten Dateiformaten vorliegen. Die Originaldateien werden von Beauftragten als Schattenkopien altklassisch auf einem Fileserver verwaltet. Unnötig kompliziert wird es, wenn zum Beispiel in Visio ein Flowchart erstellt wird, um als Bilddatei im JPG-Format gespeichert zu werden, damit es in eine Worddatei eingebunden werden kann, um diese dann final als PDF-Datei bereitzustellen. Meine Meinung: Ich hätte keine Lust, diesen Rattenschwanz an Dokumenten zu pflegen. **Alte Schule** »Es wäre ja toll, wenn wir das digital hätten, jedoch bestehen unsere Auditoren auf der Unterschrift.« Dabei taucht das Wort »Unterschrift« in keiner mir bekannten Norm als Anforderung auf. Leider gibt es Zertifizierungsauditoren und -auditorinnen sowie Entsandte von Behörden, die digitalen Lösungen anscheinend kritisch gegenüberstehen: »Wenn Mitarbeitende das Word-Dokument ändern können, dann könnten diese ja Dokumente manipulieren.« Ja, das könnten sie und das wäre ein fristloser Kündigungsgrund, aber kein Grund gegen Kollaboration! **Rechtliche Anforderungen** In kollaborativen Systemen ist nachvollziehbar, ob verantwortliche Prozesseigner im System mitwirken. Jede Änderung

im System hinterlässt Spuren, mit Datum und Uhrzeit. Ob das alles DSGVO-Konform ist? Was sagt unser Betriebsrat dazu, wenn er davon erfährt? Es ließen sich weitere Gründe finden. Die gute Nachricht ist, wenn Unternehmen diese Einwände ernst nehmen, überwiegen immer noch die Vorteile der digitalen Lösungen für Managementsysteme. Insbesondere kollaborative Anwendungen wie »Office 365« mit »SharePoint«, Teams und Planner bieten kreative Lösungsmöglichkeiten. Ein gelebtes Managementsystem entfaltet erst seine Stärken, wenn alle Prozessverantwortlichen und viele Mitarbeitende mitwirken können. Sogar in kleinen Organisationen sollten die Handbuchordner oder Fileserverstrukturen für QM-Systeme oder Arbeits- und Gesundheitsschutz der Vergangenheit angehören. Beauftragte der Leitung sind gut beraten, sich mit aktuellen und kommenden digitalen Lösungen auseinanderzusetzen. Sie können wichtige Kommunikatoren zwischen Anwendern und Anwenderinnen sowie Anbietern digitaler Lösungen werden.

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag