

L'EXPÉRIMENTATION D'UN AUDIT VIRTUEL



Avec la menace croissante de la COVID-19 et les obligations gouvernementales visant la fermeture des entreprises, il est devenu de plus en plus stressant pour les organismes de réaliser des procédés essentiels à la croissance du marché. En réponse à cette pandémie, chaque unité commerciale du Groupe CWB travaille sans relâche pour que ses clients puissent continuer d'appliquer les procédures essentielles et aider à la productivité. Ainsi, enregistrement CWB offre des audits virtuels aux clients, lesquels comprennent un soutien et des conseils inégalés de la part de l'auditeur. Jusqu'à présent, nous sommes ravis de constater que l'expérience a été très positive pour nos clients. Nous nous sommes entretenus avec **Santosh Vasudevan, auditeur principal**, pour obtenir un aperçu du déroulement du processus et sur ce qu'un client doit avoir avant de demander une audition auprès de l'enregistrement CWB.



◆ Comment peut-on décrire l'expérience client lors d'une audition en ligne ?

SV : Comme le client n'a jamais vécu une audition à distance, l'auditeur doit donc lui expliquer le processus en détail et le mettre à l'aise. L'auditeur collabore avec le client pour atteindre le but commun d'un processus d'audit efficace. Jusqu'à présent, nous avons reçu d'excellents commentaires, car les clients comprennent qu'il existe actuellement peu d'options à leur disposition, mais ils s'engagent à respecter le délai concernant le processus de l'audit et à essayer de poursuivre leurs activités comme si de rien n'était.



◆ De quelle manière enregistrement CWB offre-t-elle le service ?

SV: L'auditeur communique avec un client existant et lui explique les nombreuses options; l'une d'elles est l'audition à distance. Après la réception de l'approbation du client, l'auditeur confirme avec lui une date pour procéder à l'audit. L'auditeur s'assure de définir, avec le client, la technologie de l'information et des communications (TIC) préférée et de la tester avant l'audition. Il est possible que le client possède sa propre TIC. L'auditeur envoie ensuite une invitation à la rencontre, et le processus d'audition est effectué à distance.



◆ De quoi le client a-t-il besoin pour participer à un audit virtuel ?

SV: Si le client possède sa propre TIC, comme WebEx, Zoom, Microsoft Teams, Skype, etc., l'auditeur effectue un test de la plate-forme pour s'assurer qu'elle fonctionne bien et que les auditeurs pertinents possèdent les compétences nécessaires pour travailler avec celle-ci.

Si le client ne possède pas de TIC, enregistrement CWB l'aide à s'en procurer une. Avant de procéder à l'actuel audit, nous expliquons au client son fonctionnement lors d'un essai de la TIC. Le client doit également télécharger la TIC sur un ordinateur portable, un ordinateur de bureau, une tablette ou un téléphone pour que le vérificateur soit en mesure d'assister à la réalisation des procédés, d'effectuer des entretiens, et d'évaluer des documents et des dossiers par l'entremise d'une option de partage d'écran. Soyez sans crainte; tous les renseignements seront soumis à des politiques strictes en matière de confidentialité des données et de la vie privée.



◆ Pourquoi procédons-nous aux audits virtuels et pourquoi sont-elles avantageuses en ce moment ?

SV : Tandis que la plupart des clients n'ont pas le droit de recevoir des visiteurs sur les lieux de travail en raison des plus récentes décisions prises entourant la COVID-19, les auditions à distance sont une option mieux adaptée, plus sécuritaire et moins dispendieuse pour effectuer ce processus, car les clients n'auront pas à payer les frais de déplacement et d'hébergement les auditeurs. En ces temps difficiles, nous sommes ravis de pouvoir éliminer ou minimiser, le cas échéant, les coûts que doivent payer nos clients. Nos auditeurs sont compétents et prêts à effectuer ces audits virtuels. Ils sont dévoués à fournir, au client, une expérience des plus optimales.

◆ Quelles ont été certaines des rétroactions des clients qu'a reçues enregistrement CWB ?

SV : Les clients aiment cette méthode et sont ravis que nous leur ayons offert cette option. En cette période où tout est sur pause, les clients sont reconnaissants que nous leur proposons des options leur permettant de mener, sans grandes interruptions, leurs activités commerciales, et c'est ce qu'offrent les audits à distance.

◆ Comment un client peut-il planifier une audition ?

SV : Un client existant de l'enregistrement CWB doit communiquer avec son auditeur si celui-ci n'est pas déjà entré en contact avec lui. Un processus d'audition sera planifiée et confirmée.

Les nouveaux clients doivent communiquer avec notre équipe des ventes.

◆ À quel moment les clients peuvent-ils s'attendre à recevoir les résultats d'un audit effectuée à distance ?

SV : Pour les auditions effectuées jusqu'à présent, les résultats ont été fournis la journée même lors de la clôture de la réunion. Notre objectif, pour les prochaines auditions, est de continuer à fournir les résultats la journée même. En cas de changement, un membre de l'enregistrement CWB en informera le client.

► **Santosh Vasudevan** PMP, superviseur, auditeur principal, enregistrement CWB

Rhea Gill, Spécialiste des communications marketing, Groupe CWB



enregistrement **cwb**

L'enregistrement CWB vous permet d'atteindre vos objectifs commerciaux, et d'améliorer votre rendement et l'expérience client grâce à la mise en place de services d'audit virtuel. Notre équipe d'experts, dont l'expérience et l'expertise de l'industrie vous aideront à atteindre vos objectifs, s'engage à établir une relation avec votre organisme. Nous continuerons de travailler avec vous et votre entreprise pour nous assurer de prendre en compte les commentaires que nous recevons pour déterminer comment nous pouvons répondre aux mieux à vos besoins pendant cette période difficile. Nous tenons à remercier M. Vasudevan de nous avoir fourni un aperçu du processus d'audit à distance, et nous vous invitons à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations.