



TÜV Italia ha coinvolto i clienti in una ricerca sul tema degli audit da remoto

xx giugno 2020

Audit da remoto: utilizzo contingente e sviluppi futuri

Milano. Durante l'emergenza legata alla pandemia sono necessariamente mutate molte abitudini, anche, e soprattutto, in ambito organizzativo e aziendale. Per non interrompere la continuità operativa o per rinnovare certificazioni in scadenza si è fatto massiccio ricorso, dove possibile, alle modalità da remoto per condurre visite ispettive e audit. TÜV Italia ha attivato da subito questa nuova modalità e per approfondire questo tema ha coinvolto i propri clienti in una ricerca mirata a comprenderne l'approccio e le aspettative future di questa attività.

L'audit da remoto o a distanza è una delle tecniche di audit contemplate dalla normativa internazionale, resa possibile con l'avvento di nuove tecnologie di comunicazione. L'ente e l'azienda cliente concordano insieme la data della verifica, i tempi e i modi per il suo svolgimento.

Per supportare i clienti nella conformità con i requisiti di mercato e degli stakeholder, TÜV Italia ha mantenuto attivi i propri servizi durante tutte le fasi dell'emergenza e ha garantito l'erogazione dei servizi di audit sia in modalità "on site" che "da remoto in base a quanto previsto dai diversi standard ed enti di accreditamento. In parallelo, per comprendere meglio quali sono state le reali esperienze dei clienti e le loro aspettative presenti e future, TÜV Italia ha condotto una ricerca per verificare le attitudini, le aspettative future e la percezione dell'efficacia delle tecniche di audit da remoto. Il sondaggio, volto a partire dai primi di marzo fino a metà giugno, ha coinvolto un panel di circa 250 aziende di dimensioni diverse attive in differenti settori e ha permesso non solo di capire meglio quali siano state le esigenze e le aspettative in tempo di emergenza, ma anche gli orientamenti futuri verso questa modalità una volta passata l'emergenza.

I risultati della ricerca di TÜV Italia

La ricerca ha approfondito alcuni temi legati all'utilizzo e alle conoscenze degli strumenti digitali necessari per condurre un audit da remoto, a eventuali rischi e opportunità, alla percezione dell'efficacia

della modalità da remoto nella conduzione degli audit e soprattutto sulle aspettative e gli orientamenti futuri di questa modalità.

In fatto di **tecnologie digitali per videoconferenze** utili a svolgere gli audit da remoto, la quasi totalità degli intervistati (97%) ha risposto di conoscere le piattaforme per la condivisione di audio e video e il 76% di utilizzarle già abitualmente per lavoro. Solo il 3% dei partecipanti alla ricerca non le sa utilizzare.

In generale il **livello di soddisfazione della modalità da remoto** è stato molto elevato: **il 92% degli intervistati si è dichiarato pienamente soddisfatto**, tanto che oltre la metà degli intervistati la indica come tecnica che verrà sempre più utilizzata in futuro.

Le relazioni interpersonali sono viste dagli intervistati come molto importanti, aspetto che durante gli audit da remoto viene un po' a mancare, ma oltre l'80% dei clienti non ha ravvisato criticità durante la conduzione dell'audit in modalità remota.

Per quanto riguarda i **rischi a livello operativo** che si possono incontrare è interessante notare come oltre l'80% abbia risposto di non percepirli in generale. In misura molto minore è emerso ad esempio che la mancanza di sopralluogo, soprattutto per i siti produttivi, rappresenta un fattore percepito negativamente. D'altro canto, è risultato molto importante l'approccio dell'auditor, che soprattutto in modalità remota, deve dare indicazioni chiare e mettere a proprio agio gli interlocutori.

A livello di **opportunità operative**, la gran parte degli intervistati (74%) ha risposto che il grande vantaggio offerto dalla modalità in remoto è legato alla capacità di garantire la continuità dei servizi anche in casi di emergenza ma anche ad una maggiore flessibilità e una migliore ottimizzazione dei tempi e dei costi di trasferta.

Sono emersi anche degli **elementi ritenuti molto utili per garantire che un audit da remoto sia efficace**, come ad esempio la preparazione interna di documenti, il coordinamento dei colleghi e, a livello tecnico, la stabilità della connessione per permettere di svolgere l'audit senza interruzioni.

A domanda specifica sul **futuro dell'audit da remoto**, la risposta fornita da oltre la metà degli intervistati è che si tratta di uno strumento sempre più utile soprattutto per la parte documentale ma anche per alcuni sopralluoghi in attività secondarie.

Gli intervistati hanno però sottolineato l'importanza di mantenere la visita allo stabilimento per le realtà produttive.

I dati della ricerca condotta da TÜV Italia mostrano la crescente importanza dell'audit da remoto, che viene considerato come una grande opportunità e una tecnica da utilizzare in futuro, anche in situazioni di non emergenza, perché offre indubbi vantaggi, come il risparmio di tempo e risorse. Elementi importanti che contribuiscono ad un audit da remoto efficace sono soprattutto la preparazione del personale e l'atteggiamento positivo dell'auditor che conduce la verifica. Non sono emerse particolari criticità, anzi c'è grande apertura, tuttavia è stato sottolineato come siano imprescindibili aspetti quali da un lato le relazioni interpersonali che si instaurano durante l'audit on-site e dall'altro il sopralluogo fisico soprattutto in contesti dove la produzione ha una rilevanza maggiore.

In conclusione, è ragionevole pensare che in futuro la modalità da remoto non andrà a sostituire completamente quella tradizionale ma che si integreranno per massimizzare i vantaggi che queste due tecniche offrono.

“In una società *liquida* – afferma Sara Brandimarti Business Manager Sistemi di Gestione Divisione Business Assurance di TÜV Italia – è fondamentale cogliere le istanze di cambiamento e le opportunità che da esse derivano. Grazie al contributo dei nostri clienti e dei nostri professionisti, abbiamo sperimentato un nuovo panorama e siamo pronti a migliorare sempre di più i nostri servizi”.

Qui la ricerca completa <https://www.tuv.it/uploads/images/1593685146308822790960/ricerca-remote-audit-06.2020.pdf>

Audit da remoto

Le verifiche da remoto, cioè senza la presenza fisica del tecnico di TÜV Italia presso la sede del cliente, sono svolte a distanza attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche che permettono la conduzione di videoconferenze e quindi la condivisione di informazioni in modo protetto e sicuro.

Come funzionano gli audit da remoto?

- 1. Pianificazione e definizione delle tempistiche
- 2. Accordi sugli strumenti e software da utilizzare
- 3. Nuovo linea guida TÜV Italia per una efficace verifica
- 4. Determinazione dell'oggetto di Audit
- 5. Preparazione da parte del cliente dei documenti
- 6. Sviluppo degli audit
- 7. Inviare al cliente i risultati report

Consigli pratici per un efficace audit da remoto

Chiarezza e accessibilità delle informazioni: Le verifiche da remoto, cioè senza la presenza fisica del tecnico di TÜV Italia presso la sede del cliente, sono svolte a distanza attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche che permettono la conduzione di videoconferenze e quindi la condivisione di informazioni in modo protetto e sicuro.

Buona preparazione: Le verifiche da remoto, cioè senza la presenza fisica del tecnico di TÜV Italia presso la sede del cliente, sono svolte a distanza attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche che permettono la conduzione di videoconferenze e quindi la condivisione di informazioni in modo protetto e sicuro.

Lingua e strumenti: Le verifiche da remoto, cioè senza la presenza fisica del tecnico di TÜV Italia presso la sede del cliente, sono svolte a distanza attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche che permettono la conduzione di videoconferenze e quindi la condivisione di informazioni in modo protetto e sicuro.

Previsione dei dati e delle informazioni: Le verifiche da remoto, cioè senza la presenza fisica del tecnico di TÜV Italia presso la sede del cliente, sono svolte a distanza attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche che permettono la conduzione di videoconferenze e quindi la condivisione di informazioni in modo protetto e sicuro.

Per informazioni dettagliate contattate: tuvmr@tuv.it

Servizi da remoto

TÜV Italia conduce da remoto gli audit legati ai seguenti standard:

- ISO 9001,
- ISO 14001,
- ISO 45001 / OHSAS 18001,
- ISO 50001,
- SA8000,
- UNI EN 11352,
- ISO 37001,
- ISO 91xx,
- Certificazioni di Servizio.

Per maggiori informazioni consultare la pagina dedicata

<https://www.tuv.it/it-it/attivita/audit-certificazioni-di-sistema/audit-da-remoto>

Comunicati stampa <https://www.tuv.it/it-it/area-stampa-it/comunicati-stampa-tuev-italia>

Contatti con la stampa:

Sabrina Zapperi – Emilia Pistone Communication TÜV Italia – Gruppo TÜV SÜD Tel. +39 24130-1 sabrina.zapperi@tuv.it – emilia.pistone@tuv.it Internet: www.tuv.it	Ufficio stampa TÜV Italia Sangalli Marketing & Communications Michela Sangalli – msangalli@sangallimc.it Federico Maggioni – fmaggioni@sangallimc.it Tel. 0289056404
--	--

Fondato nel 1866 come associazione di controllo delle caldaie a vapore, il **Gruppo TÜV SÜD** è cresciuto diventando un'impresa globale. Opera con oltre 24.000 dipendenti dislocati in oltre 1.000 sedi in circa 50 paesi allo scopo di migliorare costantemente tecnologia, sistemi e competenze. TÜV SÜD contribuisce attivamente a rendere innovazioni tecniche come Industria 4.0, guida autonoma ed energie rinnovabili sicure e affidabili. www.tuv-sud.com

TÜV Italia fa parte del gruppo TÜV SÜD ed è presente in Italia dal 1987. TÜV Italia ha una struttura di oltre 600 dipendenti e 400 collaboratori, con diversi uffici operativi sul territorio nazionale, a cui si affiancano i laboratori di Scarmagno (TO) e quelli delle società Bytest, a Volpiano (TO) e Benevento, e pH a Tavarnelle Val di Pesa (FI), acquisite rispettivamente nel gennaio 2012 e nel gennaio 2013. TÜV Italia organizza periodicamente webinar e seminari gratuiti, dove vengono affrontati i temi tecnici più attuali, oltre ai numerosi corsi formativi professionali, dedicati ad approfondire e sviluppare competenze in tutti i settori in cui l'ente opera. www.tuv.it