

STUDIO DI CASO 4

Ragione sociale	Consulenza aziendale, contabile e fiscale. Paghe e consulenza del lavoro
Attività	2013
Anno di fondazione	2013
Sede principale	
Unità locali	
Organico	10 persone (4 professionisti, 3 commercialisti, 1 consulente del lavoro, 4 dipendenti non professionisti, di cui un part-time, 1 praticante, 1 collaboratore esterno)
Fatturato (€)	500.000 - 1.000.000
Intervistato	

La storia

Lo Studio Tebaldini-La Rosa nasce come associazione tra professionisti nel 2013. In realtà si tratta di uno studio di "seconda generazione" le cui origini risalgono al 1974, quando Il Dott. Sergio Tebaldini fonda il suo studio. Nel 2013, con l'ingresso di nuovi soci, si concretizza la decisione di trasformarsi in Società tra Professionisti anche per agevolare il cambio generazionale. Il socio fondatore è rimasto nella società in qualità di socio di investimento.

Lo Studio ha sempre avuto un occhio di riguardo verso l'informaticizzazione, per due ragioni principali: 1) la convinzione che la tecnologia possa aumentare la produttività e l'efficienza interna allo studio; 2) la necessità di dover collegare tra loro quattro differenti sedi. Lo Studio sta quindi seguendo un percorso evolutivo, dove la leva tecnologica è lo strumento per ottimizzare i costi e fidelizzare la clientela.

L'attività

Lo Studio offre ai propri Clienti un portafoglio servizi abbastanza tradizionale nell'ambito di Consulenza Aziendale, contabile, fiscale e Consulenza del Lavoro. I ricavi dello Studio provengono per l'80% da attività tradizionale e per il restante 20% da consulenza aziendale in tema di acquisizioni, fusioni, ristrutturazione posizioni debitorie e passaggio generazionale d'impresa.

Le necessità percepite

Lo studio ha deciso di realizzare un progetto di migrazione della propria infrastruttura dalla modalità classica "Client-Server" a quella Cloud per tre motivi:

- > crescita dei costi per la gestione di una micro "server farm" interna allo studio, attrezzata per mantenere i quattro server contenenti gli applicativi usati dalla sede e dalle unità locali;
- > necessità di rendere performante il collegamento tra le diverse unità organizzative dello studio, territorialmente distribuite, prima servite direttamente dalla sede;
- > crescenti problemi di sicurezza e di protezione dei dati, anche a seguito di sempre più frequenti attacchi informatici.

Il progetto di miglioramento

Il progetto dello Studio Tebaldini-La Rosa ha previsto, nell'ultimo anno, di modificare completamente la propria struttura informatica e la

struttura dei costi legati alle ICT. Lo Studio ha deciso di passare tutti i propri applicativi in Cloud, al fine di eliminare le infrastrutture hardware (a meno delle postazioni di lavoro dei singoli utenti).

Una volta esplicitate le necessità sopra esposte, è stato subito chiara ai titolari dello Studio la necessità di utilizzare il Cloud come modalità di fruizione di tutti gli applicativi di Studio. La decisione è sorta in modo spontaneo, anche perché lo Studio già da tempo utilizzava una posta elettronica fornita in modalità SaaS - Software as a Services e, quindi, aveva già testato l'utilizzo del Cloud per le esigenze dello Studio.

Le fasi di realizzazione del progetto sono state abbastanza veloci:

- > raccolta delle informazioni dai fornitori: uno dei soci dello Studio si è interessato di raccogliere l'offerta esistente in Italia. Molto utile è stata una fiera di settore che ha permesso di raccogliere molte informazioni in poco tempo;
 - > scelta del fornitore: lo studio aveva una visione molto chiara sul tipo di servizio da ottenere. Per tale ragione è riuscito a scartare velocemente molti fornitori che non gli avrebbero permesso di perseguire la vision del progetto;
 - > disegno del progetto insieme al fornitore selezionato e al vecchio fornitore del software gestionale: durante il progetto, infatti, lo Studio ha deciso di tenere il gestionale con cui era già abituato a lavorare ma ha cambiato il rivenditore scegliendone uno più competente in ambito Cloud. Questa parte del progetto ha richiesto 6 mesi di lavoro, soprattutto da parte del fornitore, che ha guidato lo studio in questo importante cambiamento. L'impegno dei professionisti in questo arco di tempo è stato nel complesso inferiore a 15 giornate lavorative;
 - > test del progetto: prima di implementare definitivamente la struttura informatica dello studio in cloud sono stati compiuti una serie di test necessari a verificare che la migrazione dei dati fosse andata a buon fine;
 - > rilascio del progetto: da un giorno all'altro lo studio ha "aperto" i server locali e "accesso" il servizio cloud. Per gli utenti il passaggio è stato completamente indolore, in quanto non era stato modificato nessuno degli applicativi di studio, gestiti ora su una "nuvola".
- I benefici che lo Studio ha calcolato, in fase di progettazione, e che poi ha verificato una volta concluso il progetto sono i seguenti:

- › Riduzione del 10% dei costi hardware nell'ordine del 10%. Rimangono ovviamente i costi per le postazioni degli utenti e per la connettività;
- › Risparmio di circa 30 gg uomo all'anno, prima assorbiti dal personale di studio per backup, aggiornamenti e controllo dei server;
- › Riduzione, non ancora stimata puntualmente, dei costi di energia elettrica prima impegnata dai 4 server dall'aria condizionata per mantenere la micro "server farm" alla temperatura idonea per le macchine installate;
- › conversione dello spazio dedicato alla sala macchine in archivio;
- › maggiore tranquillità sulla sicurezza dei dati. Il fornitore riesce infatti a garantire prestazioni nettamente più alte di quelle dello Studio in termini di velocità di recupero dei dati in caso di perdita e sicurezza contro l'intrusione di soggetti terzi nei dati dello studio;
- › trasformazione di alcuni costi fissi (acquisto licenze software, acquisto server) in costi variabili (canone mensile per il servizio in cloud).

STUDIO DI CASO 6

Ragione sociale	Consulenza legale, fiscale, amministrativa, giuridavorista, finanziaria, strategica
Attività	1977
Anno di fondazione	1977
Sede principale	
Sedi secondarie	
Organico	90 persone di cui 67 professionisti (commercialisti, avvocati, consulenti del lavoro, consulenti aziendali), 12 collaboratori professionisti e 11 dipendenti.
Fatturato (€)	3.000.000 - 5.000.000
Intervistato	

La storia

e nel 1977 e negli anni si sviluppa come team multidisciplinare di professionisti (avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro, consulenti ed economisti aziendali, consulenti direzionali e strategici) per la promozione della performance aziendale.

L'attività

Fulcro della professionalità: « sono la consulenza legale, fiscale, del lavoro, amministrativa, finanziaria e strategica, sia per la gestione di attività "ordinarie" che per il montaggio strutturato e articolato di progetti innovativi di crescita e sviluppo.

La struttura è stata calibrata su due obiettivi: a) attrarre all'interno un'ampia gamma di competenze sinergiche; b) offrire un servizio personalizzato a clienti di qualsiasi dimensione, mediante un affiancamento costante.

Il suo punto di forza consiste nella capacità di attrarre su ciascun intervento un team estremamente qualificato, guidato da un gruppo di coordinamento centrale, a cui compete la responsabilità di integrare fra loro le singole professionalità necessarie alla soluzione richiesta. Grazie sia alle proprie sedi nonché alle relazioni con importanti studi professionali e consulenti nella maggior parte del mondo, «...»; in grado di assistere i propri clienti in tutte le operazioni che intendono intraprendere sia in Italia, sia all'estero.

Le necessità percepite

Nel 2013 «...» ha avviato un percorso di informatizzazione per rendere più efficiente l'organizzazione interna dello studio e migliorare la comunicazione con i clienti. I passi principali di questo percorso hanno portato all'introduzione di software e prassi, funzionali agli obiettivi dichiarati.

> **Introduzione di un CRM (Customer Relationship Management)** per il controllo di gestione e la pianificazione delle attività di studio. È diventato il principale contenitore delle informazioni relative a clienti e attività, riversate poi su tutti gli altri software utilizzati nelle diverse funzioni. Il CRM è stato adottato dopo aver stabilizzato la piattaforma in cloud. Sono stati censiti tutti i dati relativi a clienti e contatti e mappate tutte le pratiche e le attività, profilati gli utenti professionisti e collaboratori, collegati a clienti ed attività specifiche.

> L'iniziale parametrizzazione si è rivelata, oltre che necessaria, anche utile per approfondire e riflettere sulle opportunità e criticità del lavoro, presente e futuro. Ci siamo soffermati su valutazioni di convenienza, abbiamo maturato consapevolezza e nuove strategie. Un momento di confronto che ha prodotto idee e soluzioni. Il CRM gestisce la parcellazione di studio, resa completamente automatica nelle attività ricorrenti, recapita fatture analogiche via email e fatture elettroniche via SDI, archivia i nostri documenti in via sostitutiva. Il collegamento con il software di contabilità consente, attraverso la business intelligence, di monitorare in tempo reale gli incassi e lo scaduto, portando notevoli benefici alla gestione della tesoreria. Per quanto riguarda il controllo di gestione, la rendicontazione delle attività consente di

monitorare lo stato dei progetti in corso, gli scostamenti rispetto ai budget, la redditività a consuntivo. Un'opportunità sviluppata grazie al CRM riguarda la segnalazione di contatti potenzialmente interessanti da parte dei professionisti ai colleghi: in questo modo si scambiano idee e proposte che, a volte, possono trasformarsi in nuove occasioni di business. Abbiamo adottato la consuetudine di riunirci per analizzare mensilmente le attività in corso e confrontarci sulle strategie, supportati da dati certi e misurabili, che riducono rischi ed errori di valutazione.

Tutte queste condizioni consentono di sviluppare un rapporto più trasparente con il cliente, al quale lo studio è sempre in grado di giustificare ogni azione e richiesta economica.

Gli strumenti adottati hanno costretto tutto il personale a utilizzare un linguaggio comune e a usare un unico strumento per inserire le informazioni e il know-how dello studio. Con il senno di poi, tutti ne godono ora i benefici, evitando fraintendimenti, duplicazioni di attività e disinformazione. Le esperienze di ciascuno sono state messe a fattor comune, consentendo a ognuno di consultare e utilizzare modelli e soluzioni trovate per i nostri clienti, spesso replicabili o divenute fonte di ispirazione per risolvere nuovi problemi.

Il progetto di miglioramento

Il progetto di miglioramento ha trovato attuazione in particolare nei seguenti ambiti:

> **dematerializzazione dei documenti contabili della clientela**. È stata scelta una piattaforma web collaborativa "intelligente", grazie alla quale lo studio ha ridotto i tempi di gestione dei processi legati alle elaborazioni dei documenti dematerializzati (contabilità, bilanci, buste paga e dichiarazioni fiscali) e migliorato le relazioni tra i dipartimenti interni;

> **migrazione verso il cloud dell'intera struttura hardware dello studio**. La scelta di un provider affidabile ed efficiente, ha agevolato la comunicazione interna, azzerato le attività di manutenzione, garantito stabilità all'operatività quotidiana, migliorato la qualità degli interventi presso i clienti, creato nuove opportunità di business. Con questa soluzione si è passati da una concezione studio-centrica, che vedeva lo studio come l'unico luogo fisico dove svolgere l'attività professionale, a una concezione che mantiene lo studio come luogo fisico dell'incontro con i clienti, mentre le attività operative risultano sganciate dalla presenza in studio dei professionisti o dei collaboratori. Una rivoluzione copernicana che ha consentito a ognuno di utilizzare il dispositivo che gli è più conveniente ovunque si trovi, fermando i limiti e le opportunità date dalla normativa e dalle esigenze della clientela; inoltre, i professionisti possono lavorare sulla stessa pratica da luoghi e con strumenti differenti, attingendo da una piattaforma comune che ne regola le dinamiche. L'adozione del cloud ha, inoltre, semplificato la pianificazione delle attività, grazie alla condivisione delle informazioni;