

L'organizzazione dello studio professionale

Docenti: Dott. Paola Fanti - Dott. Alessandro Pescari

4 marzo 2024



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

L'organizzazione dello studio professionale

I PRINCIPI DEONTOLOGICI



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Funzione e ruolo pubblico della professione di commercialista

INTERESSE PUBBLICO



**Art. 5 co. 1 Codice
Deontologico**

Il professionista ha il dovere e la responsabilità di agire nell'interesse pubblico al corretto esercizio della professione.

INTEGRITÀ



**Art. 6 co. 1 Codice
Deontologico**

Il professionista deve rispettare e osservare leggi, norme e regolamenti e deve agire con integrità, onestà e correttezza in tutte le sue attività e relazioni, sia di natura professionale, sia di natura personale, senza fare discriminazioni di religione, razza, etnia, nazionalità, ideologia politica, sesso o classe sociale.



Funzione e ruolo pubblico della professione di commercialista

OBIETTIVITA'



Art. 7 co. 1 Codice Deontologico

Il professionista deve agire in assenza di pregiudizi, conflitti di interessi o pressioni di altri che possano influenzare il suo giudizio o la sua attività professionale.

COMPETENZA , DILIGENZA E QUALITA' DELLA PRESTAZIONE



Art. 8 co. 1 Codice Deontologico

Il professionista è tenuto a mantenere la sua competenza e capacità professionale al livello richiesto per assicurare ai suoi clienti l'erogazione di prestazioni professionali di livello qualitativamente elevato, con diligenza e secondo le correnti prassi e tecniche professionali e disposizioni normative.



Funzione e ruolo pubblico della professione di commercialista

RISERVATEZZA



**Art. 10 co. 1 Codice
Deontologico**

Il professionista, fermi restando gli obblighi del segreto professionale e di tutela dei dati personali, previsti dalla legislazione vigente, deve mantenere l'assoluto riserbo e la riservatezza delle informazioni acquisite nell'esercizio della professione e non deve diffondere tali informazioni ad alcuno, salvo che egli abbia il diritto o il dovere di comunicarle in conformità alla legge.

RISERVATEZZA



**Art. 10 co. 3 Codice
Deontologico**

Il professionista vigilerà affinché il dovere di riservatezza sia rispettato anche dai suoi tirocinanti, dipendenti e collaboratori.



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.



Fondazione
Caript

L'organizzazione dello studio professionale

L'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE E LE PRINCIPALI
AREE DI COMPETENZA



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Esercizio della professione

(Art. 2 – D.Lgs. 139/2005)

1. Ai fini dell'esercizio della professione di cui all'articolo 1 è necessario che il **dottore commercialista, il ragioniere commercialista e l'esperto contabile siano iscritti nell'Albo**
2. Le condizioni per l'iscrizione nell'Albo sono disciplinate nel capo IV. L'iscritto nell'Albo può esercitare la professione in tutto il territorio della Repubblica
3. L'alta vigilanza sull'esercizio della professione spetta al Ministro della giustizia, che la esercita sia direttamente sia per il tramite dei presidenti di corte di appello.



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Esercizio della professione

(Art. 2 – D.Lgs. 139/2005)

- Per la verifica dell'iscrizione del professionista (commercialista o esperto contabile)



- ✓ <https://www.odcec.pistoia.it/index.php/iscritti/iscritti-all-ordine.html>
- ✓ <https://commercialisti.it/iscritti>



Le principali aree di competenza

(Art. 1 – D.Lgs. 139/2005)

- amministrazione e liquidazione di aziende, di patrimoni e di singoli beni
- le perizie e le consulenze tecniche
- le ispezioni e le revisioni amministrative



CORSO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

- la verifica e ogni altra indagine in merito all'attendibilità di bilanci, di conti, di scritture e di ogni altro documento contabile delle imprese ed enti pubblici e privati
- i regolamenti e le liquidazioni di avarie
- le funzioni di sindaco e di revisore nelle commerciali, enti non commerciali ed enti pubblici



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Le principali aree di competenza (per gli iscritti nella sezione A - Commercialisti)

- a) la revisione e la formulazione di giudizi o attestazioni in merito ai bilanci di imprese ed enti, pubblici e privati, non soggetti al controllo legale dei conti, ove prevista dalla legge o richiesta dall'autorità giudiziaria, amministrativa o da privati, anche ai fini dell'accesso e del riconoscimento di contributi o finanziamenti pubblici, anche comunitari, nonché l'asseverazione della rendicontazione dell'impiego di risorse finanziarie pubbliche
- b) le valutazioni di azienda
- c) l'assistenza e la rappresentanza davanti agli organi della giurisdizione tributaria di cui al D.Lgs. 545/1992



CORSO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

- d) l'incarico di curatore, commissario giudiziale e commissario liquidatore nelle procedure concorsuali, giudiziarie e amministrative, e nelle procedure di amministrazione straordinaria, nonché l'incarico di ausiliario del giudice, di amministratore e di liquidatore nelle procedure giudiziali
- e) le funzioni di sindaco e quelle di componente di altri organi di controllo o di sorveglianza, in società o enti, nonché di amministratore, qualora il requisito richiesto sia l'indipendenza o l'iscrizione in albi professionali
- f) le funzioni di ispettore e di amministratore giudiziario nei casi previsti dall'art. 2409 del codice civile
- g) la predisposizione e diffusione di studi e ricerche di analisi finanziaria aventi ad oggetto titoli di emittenti quotate che contengono previsioni sull'andamento futuro e che esplicitamente o implicitamente forniscono un consiglio d'investimento



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA · INNOVAZIONE · ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

CORSO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

- h) la valutazione, in sede di riconoscimento della personalità giuridica delle fondazioni e delle associazioni, dell'adeguatezza del patrimonio alla realizzazione dello scopo
- i) il compimento delle operazioni di vendita di beni mobili ed immobili, nonché la formazione del progetto di distribuzione, su delega del giudice dell'esecuzione, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 3, lettera e), del D.L. 35/2005, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 80/2005, e con decorrenza dalla data indicata dall'art. 2, comma 3-quater, del medesimo decreto
- l) l'attività di consulenza nella programmazione economica negli enti locali
- m) l'attività di valutazione tecnica dell'iniziativa di impresa e di asseverazione dei business plan per l'accesso a finanziamenti pubblici



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA e.t.s.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

CORSO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

- n) il monitoraggio ed il tutoraggio dell'utilizzo dei finanziamenti pubblici erogati alle imprese
- o) la redazione e la asseverazione delle informative ambientali, sociali e di sostenibilità delle imprese e degli enti pubblici e privati
- p) la certificazione degli investimenti ambientali ai fini delle agevolazioni previste dalle normative vigenti
- q) ***le attività previste per gli iscritti nella Sezione B Esperti contabili dell'Albo***



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Le principali aree di competenza

(per gli iscritti nella sezione B – Esperti contabili)

- a) tenuta e redazione dei libri contabili, fiscali e del lavoro, controllo della documentazione contabile, revisione e certificazione contabile di associazioni, persone fisiche o giuridiche diverse dalle società di capitali
- b) elaborazione e predisposizione delle dichiarazioni tributarie e cura degli ulteriori adempimenti tributari
- c) rilascio dei visti di conformità, asseverazione ai fini degli studi di settore e certificazione tributaria, nonché esecuzione di ogni altra attività di attestazione prevista da leggi fiscali



- d) la funzione di revisione o di componente di altri organi di controllo contabile nonché, sempre che sussistano i requisiti di cui al D.Lgs. 88/1992, il controllo contabile ai sensi dell'articolo 2409-bis del codice civile
- e) la revisione dei conti, sempre che sussistano i requisiti di cui al D.Lgs. 88/1992, nelle imprese ed enti che ricevono contributi dallo Stato, dalle Regioni, da Province, Comuni ed enti da essi controllati o partecipati
- f) il deposito per l'iscrizione presso enti pubblici o privati di atti e documenti per i quali sia previsto l'utilizzo della firma digitale, ai sensi della legge n. 59/1997, e del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al D.P.R. 445/2000, e loro successive modificazioni
- f-bis) l'assistenza fiscale nei confronti dei contribuenti non titolari di reddito di lavoro autonomo e di impresa, di cui all'art. 34, comma 4, D.Lgs. 241/1997.



Organizzazione e gestione delle attività professionali

Si può organizzare uno studio professionale?



**Definizione di STUDIO
PROFESSIONALE**



**Definizione di
ORGANIZZAZIONE E
GESTIONE**



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

L'organizzazione dello studio professionale

LE ATTIVITA' PROFESSIONALI



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Le attività professionali

Le attività professionali sono diverse da quelle esercitate dalle aziende e quindi necessitano di teorie sull'organizzazione e sulla gestione differenti da quelle già sviluppate per le aziende (basti pensare ad uno studio associato, una forma esclusiva di professionisti che non trova equivalenti nel mondo aziendale).

Al tempo stesso sono però a queste ultime strettamente legate: le attività professionali sono attività ad **alta intensità di conoscenza** e, in una economia sempre più basata sulla conoscenza, potrebbero rappresentare il modello, nel prossimo futuro, per molte aziende.



Definizione teorica di attività professionale

Tra gli studi e ricerche su questo tema, la teoria delle caratteristiche distintive di Andrew Von Nordenflycht (*What is a professional service firm? Toward a theory and taxonomy of knowledge intensive firms. Academy of management Review, 35(1), 155-174 , 2010*) che ha individuato 3 caratteristiche distintive.

- alta intensità di conoscenza
- bassa intensità di capitale
- presenza di personale professionalizzato.



Organizzazioni professionali semplici e complesse

L'evoluzione della **consulenza, specialistica e multidisciplinare**, porta a rivedere i modelli organizzativi degli studi e, di conseguenza, l'approccio al modo di esercitare la professione.

L'esigenza sempre maggiore da parte dei **modelli organizzativi** di offrire più specializzazioni e più competenze professionali ha reso necessario strutturare diversamente gli studi, avendo riguardo a molteplici fattori (professionisti e collaboratori coinvolti, dotazioni di beni strumentali, ecc.)

Le forme giuridiche oggi più utilizzate sono gli **studi associati**, le **stp**, le **sta** e le **reti professionali**.

Non rientrano, invece, nel concetto organizzativo, i professionisti in condivisione di spese, dove non c'è alcun progetto comune, se non l'esigenza di dividere le spese dei locali dove si esercita l'attività e del personale.



Un'altra definizione di attività professionale

Molti assimilano l'attività professionale ad una impresa di servizi ad alto contenuto specialisti e professionale, ma **l'attività professionale è molto di più.**

I criteri distintivi più importanti sono:

- ✓ Il “capitale intellettuale” ha un ruolo centrale
- ✓ Rapida evoluzione dell'attività svolta
- ✓ Formazione continua
- ✓ Software di gestione e supporto dell'attività
- ✓ Codice etico e deontologico



Il controllo di gestione negli studi professionali

Lo stesso **controllo di gestione**, che rappresenta una funzione fondamentale per le imprese, può essere utilmente declinato a livello professionale poiché consente un **monitoraggio costante delle attività**, la loro previsione economica e temporale e un approccio finalizzato ad una **corretta gestione dei rapporti**, del capitale umano, economico e dei relativi servizi offerti.

Il **controllo di gestione** nell'ambito dello studio, rappresenta un insieme di **strumenti e metodologie utili all'organizzazione**, al fine di misurare il grado di **efficienza ed efficacia** delle risorse impiegate nel raggiungimento degli obiettivi fissati, senza mai perdere di vista il ruolo pubblico ed etico del commercialista.



L'organizzazione dello studio professionale

I PRINCIPI ORGANIZZATIVI



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Gli studi professionali alla prova con i cambiamenti culturali e tecnologici

Negli ultimi anni, gli studi professionali hanno avviato una transizione culturale-organizzativa causata da diversi fattori:

- evoluzione tecnologica
- cambiamenti del mercato del lavoro
- internazionalizzazione di molti settori
- richiesta di maggiore flessibilità e innovazione da parte dei clienti
- clienti sempre più qualificati
- quadro normativo di riferimento in costante cambiamento
- competitor in continuo aumento.



Gli studi professionali alla prova con i cambiamenti culturali e tecnologici: le competenze trasversali

Soft skills, gli aspetti organizzativi e comunicativi dello studio professionale:

- Specializzazione e multidisciplinarietà
- Formazione continua
- Digital transformation
- Lavoro agile e flessibile
- Approccio internazionale
- Diversità e inclusione
- Capacità di lavorare in team



ORGANIZZAZIONE E GESTIONE



- **Pianificazione**
- **Esecuzione**
- **Controllo**
- **Correzione**



- **Gestire le risorse**
- **Creare un ambiente relazionale (efficace, efficiente, flessibile)**
- **Desiderio di appartenenza**



I principi organizzativi

La parola **organizzazione**, che etimologicamente significa strumento, rappresenta quindi un **insieme di principi, risorse (umane, fisiche, informative) e procedure** necessarie per il **raggiungimento di uno o più obiettivi** comuni.

Le procedure, in particolare, rappresentano la formalizzazione di come una parte del processo deve essere eseguita e sono spesso riferite a singole **funzioni**, o ai team, e consistono in un insieme di attività, per il raggiungimento di un determinato risultato.

Le procedure per essere utili devono essere poche, chiare e funzionali.

Dopo la scelta della struttura organizzativa più adeguata, occorre attivarsi per individuare il corretto coordinamento delle risorse all'interno della struttura, la gestione dei carichi di lavoro, dei flussi fisici ed informativi, i sistemi di controllo delle performance e di comunicazione e reporting, ecc. ecc.



I principi organizzativi: Gestione del personale

La gestione del personale e dei collaboratori è uno degli aspetti organizzativi più importanti per il miglior conseguimento degli obiettivi di studio.

Non sapere "**chi fa cosa**" all'interno di un'entità complessa quale è lo studio professionale, porta alla spiacevole sensazione che nessuno faccia niente o quasi, ma soprattutto impedisce di prendere provvedimenti razionali per migliorare l'efficienza del lavoro e risolvere i problemi reali di organizzazione.

Tuttavia, ancora oggi, capita di trovarsi in realtà molto strutturate, con un cospicuo numero di procedure e linee guida e di riscontrare che in verità sono disattese; oppure ci si trova dinanzi a piccole e/o medie realtà ove tali documenti sono assolutamente inesistenti.



Inserimento di nuovi collaboratori

L'inserimento di un nuovo collaboratore nell'organico di studio è un processo molto delicato e deve rispondere a dei principi organizzativi.

E' importante anche in questo caso elaborare una procedura che se adeguatamente rispettata permette il miglior inserimento delle nuove leve in studio e un veloce e proficuo ingresso nel team.

Sono 4 le fasi ideali dell'inserimento in studio:

- **MENTORING**: occorre prima di tutto individuare un mentore che farà vedere al nuovo ingresso ciò che deve fare, spiegando prassi, organizzazione e caratteristiche dello studio;
- **TUTORING**: il nuovo collaboratore sarà chiamato a mettere in pratica le mansioni affidate con la supervisione del tutor;



Inserimento di nuovi collaboratori

- **DELEGA:** si può procedere a delegare le attività al nuovo collaboratore, avendo cura di fare periodicamente il punto della situazione per verificare che tutto proceda correttamente;
- **AUTONOMIA:** l'inserimento è compiuto e pertanto il nuovo collaboratore può procedere in autonomia, sapendo che in caso di necessità potrà chiedere chiarimenti/approfondimenti e così affinerà le proprie conoscenze nel tempo.



Le procedure interne

Una volta assegnati ruoli, mansioni e gerarchie, gli studi professionali **devono procedere alla redazione e divulgazione delle procedure interne** per una corretta, chiara e trasparente organizzazione e gestione del lavoro e del personale e del rapporto con i clienti.

Di seguito un elenco di alcune delle principali operazioni che potrebbero essere oggetto di una preventiva regolamentazione interna:

- codice disciplinare (obbligatorio)
- organizzazione dell'orario di lavoro e modalità di registrazione delle presenze
- regolamento degli accessi (clienti, collaboratori e soggetti terzi)
- identificazione della clientela (acquisizione e archiviazione digitale dei documenti di riconoscimento)
- offerta/preventivo di attività professionali (accettazione e conservazione delle lettere d'incarico)
- processo di valorizzazione delle attività svolte ed emissione di avvisi, parcelle e fatture
- conservazione dei documenti ricevuti o elaborati e rendicontazione al cliente delle attività svolte.



La normativa UNI-ISO

Nello studio professionale (legali e commercialisti) la normativa di riferimento è la UNI 11871.

Se la UNI EN ISO 9001 è conosciuta come la norma a livello internazionale per garantire la qualità dei servizi e prodotti a tutela dei consumatori e si rivolge a qualunque tipologia di impresa, di qualunque settore (contiene i requisiti minimi che il Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione deve avere per garantire la qualità di prodotti e servizi), la recente norma UNI 11871 è nata specificamente per il settore professionale e, in particolare, detta i principi e criteri organizzativi che devono essere soddisfatti negli studi legali e di commercialisti. Già il titolo della norma ne sintetizza la portata: *“Studi professionali di Avvocati e Dottori Commercialisti – Principi organizzativi e gestione dei rischi connessi all’esercizio della professione per la creazione di valore”*.



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA e.t.s.

RICERCA · INNOVAZIONE · ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

Struttura organizzativa dello studio professionale

Esistono vari tipi di struttura organizzativa (gerarchica, funzionale, a matrice, ecc.). Qualunque sia la scelta della struttura, è importante che siano definiti:

- L'**ORGANIGRAMMA** che individua quali saranno gli organi dello studio: titolare, soci, amministratori, collaboratori e il collegamento tra questi con le deleghe/responsabilità, meglio se codificate.
- Il **FUNZIONIGRAMMA** è quel documento scritto in cui si indicano le attività che ciascuno deve svolgere, i perimetri di azione (definito anche mansionario). Tutti devono sapere in modo inequivocabile **chi fa che cosa**, entro che limiti, con che responsabilità.



- **CHI** deve fare
- **COSA** fare
- **COME** fare
- **QUANDO** fare



I momenti di condivisione

➤ RIUNIONI

Si possono distinguere tre tipologie principali di riunione all'interno dello studio professionale:

- Riunioni informative
- Riunioni formative
- Riunioni decisionali

Occorre che tutti i partecipanti abbiano chiaro lo scopo della riunione, altrimenti non sapranno neppure quale atteggiamento adottare e quale strategia comunicativa sarà la migliore per quell'occasione.

Allo stesso tempo, chi organizza e gestisce la riunione ha bisogno di aver chiaro in mente scopi, tempi e contenuti, per evitare che nello svolgimento della riunione ci si perda su questioni e obiettivi non pertinenti.

I momenti di condivisione possono essere in presenza o da remoto.



Strumenti operativi

- **Timesheet** per la rilevazione di tempi e costi che ciascuno addetto dedica a clienti/incarichi.
- **Gantt o cronoprogrammi** per la verifica dell'avanzamento degli incarichi/progetti (in particolare di quelli più complessi e che vedono la partecipazione di più professionisti/collaboratori).
- **Funzioni di registrazione (time tracking)** degli incarichi e delle ore lavorate per ciascun cliente da parte dei soci, collaboratori o dipendenti dello studio professionale in maniera da monitorare le ore lavorate ed il costo/tariffa da applicare al cliente su base oraria, giornaliera, settimanale o a forfait.
- **Sistemi di misurazione e valutazione delle performance di ciascun addetto/collaboratore**: lo scopo della misurazione e valutazione delle performance non deve essere quello di controllo delle persone che collaborano ad un progetto/incarico ma quello di valutare l'efficienza della organizzazione professionale nel suo complesso, nel raggiungimento degli obiettivi preposti e nel fornire servizi qualitativamente adeguati.



L'organizzazione dello studio professionale

LA QUALITÀ' DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

La Qualità del servizio erogato dal Professionista



- ✓ **La conoscenza**
- ✓ **Il fattore umano** (*principale fattore di differenziazione*)
- ✓ **Le risorse** (*tecniche/economiche*)
- ✓ **Organizzazione**

La Qualità del servizio erogato per il Cliente



- ✓ **Comportamento, attitudini e competenze del personale e dei titolari**
- ✓ **Soddisfazione dei bisogni**
- ✓ **Prezzo**
- ✓ **Tempo** (*velocità del servizio, puntualità, capacità di risposta alle urgenze e emergenze*)
- ✓ **Modalità di erogazione** (*cortesìa, aiuto, supporto, attenzione, precisione, ecc.*)



Competenza e Conoscenza

La conoscenza è alla base dello sviluppo e del successo dello studio professionale



- + competenze tecniche di base
- + specializzazioni
- + formazione professionale
- + aggiornamento continuo
- + esperienza
- + abilità personali (soft skills)
- + relazioni interprofessionali
- + cultura generale



Gestire la conoscenza (Knowledge Management)

Perché è importante gestire la conoscenza:

- ✓ è una delle le **principali risorse** del professionista ed ha un costo molto elevato
- ✓ il mercato richiede **competenze elevate** e sempre più specifiche (interdisciplinarietà)
- ✓ deve essere **trasmessa al cliente** in modo semplice, chiaro, preciso e puntuale
- ✓ aumenta la **fiducia del cliente**
- ✓ concorre a migliorare **l'immagine del professionista**



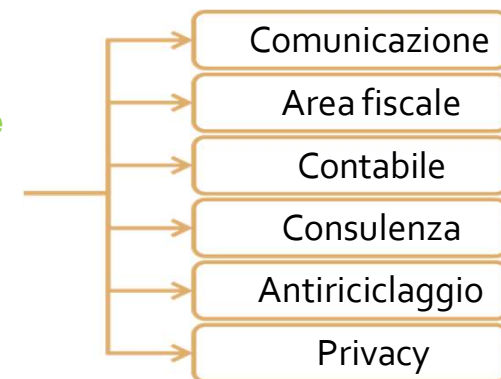
La conoscenza dei propri clienti: è importante gestire e conservare la storia del cliente

Assegnare al Cliente un referente stabile

1. tipologia
2. settore attività
3. dimensione (fatturato/ricavi/personale/...)
4. localizzazione geografica
5. modalità di acquisizione del cliente
6. dati precedenti al rapporto
7. dati prodotti internamente
8. aggiornamento continuo delle informazioni
9. stratificazione delle informazioni (storico)
10. interfaccia con altri clienti "collegati"
11. comparazioni e pianificazioni
12. tracciatura dei bisogni
13. ...

Avvalersi di strumenti informatici per implementare e condividere le conoscenze acquisite

interscambio delle informazioni nei diversi ambiti operativi dello studio



L'organizzazione dello studio professionale

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript

OBIETTIVO PRINCIPALE della CONDIVISIONE e della CORRETTA GESTIONE dei dati e delle informazioni è:

- **AUMENTARE** l'efficienza e la qualità delle prestazioni, oltre che i livelli di apprendimento sia personali che collettivi
- **INFORMARE** in modo corretto e tempestivo
- **RIDURRE** le incomprensioni, i fraintendimenti e le dimenticanze
- **PREVENIRE** gli errori
- **FAVORIRE** lo scambio, la condivisione e la cooperazione
- **REAGIRE** velocemente ai mutamenti di scenario
- **AUMENTARE** la capacità di risolvere i problemi
- **FACILITARE** l'inserimento di nuove risorse



RISULTATI OTTENIBILI dalla corretta gestione delle informazioni:

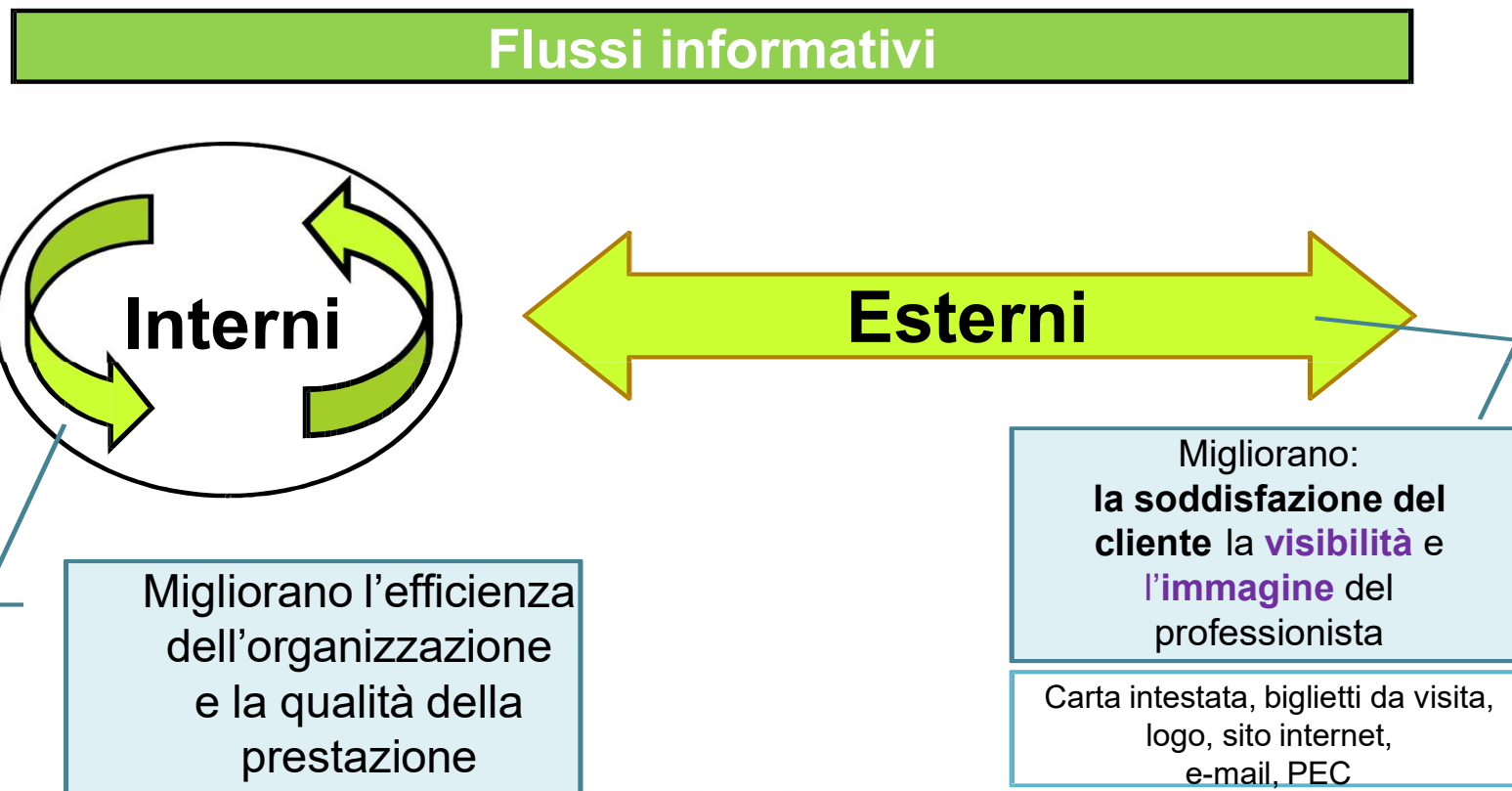
- **aumenta** il self-service dell'utente
- **guida** alla ricerca di ciò che serve
- **costituisce un valido supporto** al lavoro quotidiano
- **mette a disposizione** la conoscenza degli altri
- **permette una corretta formazione** degli operatori
- **assicura comportamenti uniformi**
- **aumenta** la produttività e la collaborazione
- **incentiva** il data mining (ricerca tra i dati di relazioni nascoste)
- **riduce** drasticamente i **tempi** di processo con conseguente riduzione dei costi
- **libera risorse** da dedicare ad altre attività (riduzione dei costi).



Per una efficiente organizzazione e gestione dei flussi informativi risultano indispensabili:

- **Competenza** (ottimizzare la comprensione, utilizzo, distribuzione)
- **Condivisione** (rendere “pubbliche” le informazioni)
- **Tecnologia** (qualità degli strumenti – informatici e tecnologici)
- **Metodo** (come, dove, quando, in quali tempi, ecc.)
- **Puntualità** (capacità di avere/dare il dato o l’informazione quando serve)





Comunicazioni **RELAZIONALI**

- **AGENDA**
 - Appuntamenti
 - Cose da fare (impegni)
 - Cose fatte (attività)
 - Scadenze
 - Pianificazione
- **MESSAGGISTICA**
- **RUBRICA**
- **INTERFACCIA WEB**



Caratteristiche di una agenda

- consente di pianificare e gestire gli appuntamenti
- le informazioni devono poter essere condivise
- deve consentire la gestione delle attività e scadenze proprie e del team
- deve poter coordinare, pianificare e aggiornare gli impegni del team
- deve gestire anche informazioni personali riservate
- possibilità di integrazione con altri moduli operativi e applicativi
- deve rappresentare i dati in diversi layout temporali
- diversi livelli di dettaglio e di sintesi
- deve essere provvista di reportistica e estrazione dati (data mining)
- le operazioni richieste per l'utilizzo devono essere intuitive ed immediate
- possibilità di sincronizzazione dei dati con altri hardware (palmari, smartphone ecc.)
- accessibile via web



Caratteristiche di un messaggio di posta elettronica

- **evidenziare Mittente e Destinatario**
- **evidenziare data e ora dell'evento comunicativo**
- **chiarezza del messaggio**
- **la possibilità di essere recapitato per conoscenza**
- **la possibilità di essere indirizzato a gruppi di lavoro**
- **la certezza dell'avvenuto recapito (notifica)**
- **la possibilità di ricordare e pianificare un impegno o un'attività**
- **la possibilità di essere richiamato con facilità**
- **la possibilità di allegare documenti**
- **la possibilità di essere stampato**
- **l'archiviazione automatica nel contesto di riferimento (Cliente, pratica, processo)**



Caratteristiche di una rubrica

- **essere unica e condivisibile**
- **associata ad una base dati comune**
- **gestire anche contatti e referenti (interni/esterni)**
- **facilità ed immediatezza nella ricerca**
- **la possibilità di essere stampata**
- **le operazioni richieste per l'utilizzo devono essere intuitive ed immediate**
- **possibilità di integrazione con sistemi telefonici**
- **possibilità di sincronizzazione automatica dei dati con altri hardware (palmari ecc.)**
- **accessibile via web**



I Flussi delle Informazioni dall'interno verso l'esterno

Informativi e marketing

- circolari periodiche, rassegna stampa, newsletter, ecc.
- invio di scadenziari aggiornati
- gestione di un aggiornato sito web
- interfaccia internet col Cliente (accessi privati)
- audioconferenza, videoconferenza

Economici

- formalizzazione degli incarichi professionali
- preventivi, pro-forma, parcelle, gestione degli incassi

Operativi

- corrispondenza in uscita (cartacea o informatica)
- consegna di atti e documenti e deposito presso gli Uffici preposti (Agenzia delle entrate, Agenzia della Riscossione, cancelleria del Tribunale, Camera di Commercio)
- questionari di raccolta dati, check list, modulistica, propedeutica ai servizi/consulenze da eseguire



I Flussi delle Informazioni dall'ESTERNO verso l'INTERNO

Front line

- segreteria e reception
- ricezione di documenti da Clienti
- raccolta e gestione delle istanze dei Clienti
- richieste dell'Amministrazione (Uff. fiscali, amm.vi, finanziari, ecc.), Tribunale e altri uffici giudiziari, enti locali, Camere di Commercio
- richieste informative da parte dei creditori di procedure concorsuali e loro consulenti

Amministrativa

- gestione della corrispondenza in entrata (cartacea ed informatica)
- gestione delle domiciliazioni (cartacea e p.e.c.)
- interfaccia internet (web) col Cliente

Aggiornamento professionale

- circolari di aggiornamento tecnico-professionale
- smistamento e catalogazione di riviste, quotidiani
- gestione banche dati



Grazie per l'attenzione



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Pistoia



FONDAZIONE
UNISER
PISTOIA E.T.S.

RICERCA - INNOVAZIONE - ALTA FORMAZIONE



Fondazione
Caript