



DOCUMENTO DI STUDIO

ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO

LOGICHE OPERATIVE E STRUMENTI INFORMATICI

Alessio Ascanelli

**Commissione di studio
2022/2026**

Ascanelli Alessio
Gadda Gianfranco
Piva Sergio

REFERENTE

Alessio Ascanelli

FEBBRAIO 2024



LINEE GUIDA
Antiriciclaggio e Privacy
Organizzazione dello studio
Business intelligence



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA



FONDAZIONE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
DI FERRARA

A cura della Commissione di studio

Antiriciclaggio e Privacy

Organizzazione dello studio

Business intelligence

Referente

Alessio Ascanelli

Componenti

Alessio Ascanelli
Gianfranco Gadda
Sergio Piva



LINEE GUIDA

Antiriciclaggio e Privacy
Organizzazione dello studio
Business intelligence



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA



FONDAZIONE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
DI FERRARA

Sommario

Organizzazione dello Studio Professionale

<u>Premessa</u>	4
<u>Organizzazione dello studio</u>	5
<u>Tipi di studi professionali</u>	8
<u>Struttura organizzativa</u>	16
<u>Ruoli e responsabilità</u>	23
<u>Processi operativi</u>	34
<u>Gestione clienti</u>	40
<u>Strumenti di supporto</u>	49
<u>Come organizzare il team</u>	59
<u>Strumenti informatici</u>	61
<u>Conclusioni</u>	68
<u>Strumenti software</u>	70



Premessa

Il documento si sofferma sulle funzioni organizzative del professionista e sulle novità di maggior impatto per le attività dello stesso introdotte dalle innovazioni tecnologiche al fine di potenziarne l'attività ed eliminare alcune possibilità di errore nei flussi produttivi.

Dopo aver esaminato le varie tipologie di studi con le relative strutture organizzative, oggetto di analisi è la fase della distribuzione dei ruoli e dell'attribuzione delle responsabilità nell'ottica di agevolare e snellire lo svolgimento delle attività ed il relativo monitoraggio.

Si esamineranno inoltre in maniera approfondita le analisi propedeutiche per la realizzazione di processi operativi lineari e scevri da incomprensioni, oltre alla necessarie capacità di gestione della comunicazione nei confronti dei clienti, di altri professionisti e verso i terzi in generale.

L'ultima parte del documento si sofferma sugli strumenti informatici e sulle nuove tecnologie a disposizione del professionista che lo possano proficuamente coadiuvare nello svolgimento delle proprie attività.

1. Introduzione

DEFINIZIONE

Struttura

Ruoli

Responsabilità

PROGETTAZIONE

Processi operativi

Gestione clienti

MESSA IN PRATICA

Tecnologie
informatiche



La **struttura** è l'organizzazione formale che definisce le relazioni, le gerarchie e i flussi di comunicazione tra i vari membri o reparti.

La struttura può essere rappresentata tramite un organigramma che visualizza i livelli gerarchici e le relazioni tra le diverse posizioni o ruoli.

Ruoli

I ruoli rappresentano le diverse posizioni o funzioni che i membri ricoprono all'interno della struttura dello studio.

I ruoli possono essere basati sulle competenze tecniche, sulle aree di specializzazione o sulle responsabilità manageriali.

L'assegnazione dei ruoli consente di definire chiaramente le responsabilità di ciascun membro e di garantire una distribuzione equilibrata delle attività e dei compiti necessari per il raggiungimento degli obiettivi .

Responsabilità

Le responsabilità rappresentano gli obblighi e gli incarichi che i membri hanno nei confronti delle attività e dei risultati attesi.

Le responsabilità possono includere l'assunzione di decisioni, la gestione di risorse, la collaborazione con colleghi o l'interazione con i clienti e fornitori.

Una chiara definizione delle responsabilità è essenziale per evitare ambiguità, favorire la responsabilizzazione e garantire che le attività siano svolte in modo efficace e in linea con gli obiettivi .

In sintesi, la struttura definisce l'organizzazione formale dello studio, i ruoli definiscono le posizioni e le funzioni dei membri e le responsabilità determinano gli obblighi e gli incarichi specifici associati a ciascun ruolo.

Questi elementi sono fondamentali per garantire una corretta gestione delle attività , una comunicazione efficace e il raggiungimento degli obiettivi



Processi Operativi

I processi operativi rappresentano le attività e le procedure da mettere in atto per svolgere le operazioni quotidiane e raggiungere gli obiettivi prefissati e gli impegni assunti.

Una corretta gestione dei processi operativi permette di ottimizzare l'efficienza, ridurre gli sprechi, migliorare la qualità e garantire una maggiore soddisfazione dei clienti.

Gestione Clienti

La gestione dei clienti rappresenta l'insieme di strategie, processi e attività volte a instaurare e mantenere una relazione positiva e duratura.

La gestione dei clienti mira a comprendere le esigenze e le aspettative degli stessi, a fornire loro un servizio di alta qualità e a creare un legame di fiducia e fidelizzazione.

Attraverso una corretta ed attenta gestione, lo studio, può aumentare la soddisfazione del cliente, favorire il passaparola positivo e garantire il successo a lungo termine.



Tecnologie Informatiche

Le tecnologie informatiche rappresentano gli strumenti, i sistemi e le infrastrutture utilizzate per la gestione e l'elaborazione delle informazioni all'interno del team produttivo.

E' disponibile un'ampia gamma di componenti e soluzioni tecnologiche che supportano le attività e ne favoriscono l'efficienza e l'innovazione.

L'implementazione e l'utilizzo efficace delle tecnologie informatiche possono apportare numerosi vantaggi, tra cui l'automazione dei processi, l'ottimizzazione delle operazioni, l'accesso rapido alle informazioni, l'analisi dei dati, la sicurezza informatica e la capacità di adattarsi alle evoluzioni del mercato.

La scelta e l'integrazione delle tecnologie informatiche devono essere supportate da una strategia coerente e una corretta gestione delle risorse per massimizzare i benefici per lo studio professionale.

Le tecnologie informatiche da prendere in considerazione sono:

Hardware: si riferisce agli apparecchi fisici come computer, server, dispositivi di rete, dispositivi mobili e periferiche utilizzate per l'elaborazione dei dati e l'esecuzione delle attività .

Software: comprende i programmi e le applicazioni utilizzate per svolgere specifiche funzioni , come software di gestione dello studio (ERP), software di contabilità, sistemi operativi, strumenti di produttività, software di gestione del progetto e molto altro.

Reti e connettività: riguarda l'infrastruttura di rete e le tecnologie utilizzate per consentire la comunicazione e lo scambio di dati all'interno dello studio e con entità esterne. Ciò include reti locali (LAN), reti estese (WAN), connessioni internet, protocolli di comunicazione e dispositivi di rete come router, switch e firewall.

Sistemi di gestione dei dati: comprende le soluzioni utilizzate per l'archiviazione, l'organizzazione, l'accesso e la protezione dei dati . Ciò può includere database, sistemi di gestione dei contenuti (CMS), strumenti di backup e ripristino, soluzioni di sicurezza informatica e tecniche di crittografia.

Tecnologie emergenti: si riferisce a nuove tecnologie o tendenze in rapida evoluzione che potrebbero essere implementate per migliorare l'efficienza dello studio, come l'**intelligenza artificiale (AI)**, **Business Intelligence per l'analisi evoluta dei dati**, machine learning, internet delle cose (IoT), blockchain, **cloud computing** e realtà aumentata/virtuale.



Tipi di studi professionali

DEFINIZIONE

Consulenza
Servizi
Elaborazione dati
Multidisciplinari

PROGETTAZIONE

Servizi offerti

MESSA IN PRATICA

Esigenze
Competenze



Consulenza

La consulenza rappresenta un servizio professionale fornito da esperti specializzati in un determinato settore od ambito, al fine di fornire consigli, supporto e soluzioni personalizzate alla clientela.

La consulenza si basa sull'expertise degli specialisti che, grazie alla loro conoscenza e competenza, offrono analisi dettagliate, raccomandazioni strategiche e assistenza nella risoluzione di problemi specifici.

Gli obiettivi della consulenza possono variare a seconda delle esigenze del cliente e potrebbero includere il miglioramento delle performance , l'ottimizzazione delle risorse, l'identificazione di opportunità di crescita, la riduzione dei rischi o il supporto nella presa di decisioni.

La consulenza richiede una forte capacità di analisi, problem-solving, comunicazione e un'approfondita conoscenza del settore di riferimento.



Servizi di Elaborazione Dati

I servizi di elaborazione dati riguardano l'organizzazione, la manipolazione e l'analisi dei dati per ottenere informazioni significative e utili per uno studio o un'organizzazione.

Vi sono una serie di attività e processi che possono essere posti in essere, tra cui la raccolta dei dati, la pulizia dei dati, la loro strutturazione, l'analisi statistica, la modellazione dei dati e la creazione di report previsionali.

L'elaborazione dei dati si basa su strumenti e tecniche specifiche per manipolare grandi quantità di dati in modo efficiente e accurato.

Questi servizi possono includere l'uso di software di gestione dei database, linguaggi di programmazione, strumenti di visualizzazione dei dati e algoritmi di analisi avanzati.

L'obiettivo principale dei servizi di elaborazione dati è quello di estrarre informazioni significative e utili dai dati raccolti per supportare la presa di decisioni informate e guidare le strategie .

Ciò può riguardare l'identificazione di tendenze, la valutazione delle prestazioni, l'analisi del comportamento dei clienti, la previsione di scenari futuri e molto altro.



Servizi Multidisciplinari

I servizi multidisciplinari rappresentano un approccio integrato che combina diverse competenze e discipline per fornire soluzioni complete e olistiche alle esigenze del cliente.

E' necessario offrire una gamma diversificata di servizi professionali che vanno oltre i confini di una singola specializzazione.

L'approccio multidisciplinare coinvolge professionisti provenienti da diverse discipline, come consulenza dello studio, consulenza legale, consulenza finanziaria, consulenza tecnologica, consulenza in risorse umane e molto altro.

Questi professionisti collaborano in modo sinergico per offrire un'ampia gamma di competenze e prospettive, creando un vantaggio competitivo per il cliente.

L'obiettivo principale dei servizi multidisciplinari è quello di fornire ai clienti una visione globale e una gamma completa di competenze per affrontare le sfide complesse.

L'approccio multidisciplinare consente una prospettiva più ampia, una maggiore flessibilità e una migliore capacità di rispondere alle esigenze del cliente in modo completo e personalizzato.



I servizi multidisciplinari possono includere:

Consulenza Strategica: combina competenze provenienti da diverse discipline per sviluppare strategie globali e pianificazione a lungo termine. Questo tipo di servizio può includere analisi del mercato, pianificazione finanziaria, sviluppo di nuovi modelli di business e strategie di crescita.

Gestione del Progetto: coinvolge professionisti provenienti da diverse discipline per gestire e coordinare in modo efficace i progetti complessi. Questo servizio comprende la pianificazione, l'organizzazione delle risorse, il monitoraggio e il controllo del progetto, **nonché la gestione dei rischi e la comunicazione con gli stakeholder.**

Sviluppo Tecnologico: integra competenze tecnologiche provenienti da diverse discipline per sviluppare soluzioni innovative e personalizzate per le esigenze . Questo tipo di servizio può includere sviluppo di software, consulenza informatica, integrazione dei sistemi, sicurezza informatica e gestione delle infrastrutture IT.

Analisi dei Dati: coinvolge professionisti esperti nell'elaborazione e nell'analisi dei dati provenienti da diverse fonti. Questo servizio comprende l'estrazione di informazioni significative dai dati, l'analisi statistica, la modellazione dei dati e la creazione di report dettagliati per supportare la presa di decisioni . **Business Intelligence!**



Servizi Offerti

I servizi offerti possono essere:

Servizi professionali: si riferiscono a consulenza, assistenza tecnica, servizi legali, servizi finanziari, servizi di ingegneria, servizi di marketing o altri servizi specializzati forniti da professionisti esperti.

Servizi di supporto: comprendono servizi post-vendita, assistenza clienti, servizi di manutenzione, servizi di riparazione, aggiornamenti o estensioni di garanzia.

Servizi di consulenza: riguardano la consulenza dello studio, consulenza finanziaria, consulenza legale, consulenza in risorse umane o consulenza tecnologica fornita da esperti del settore.

Servizi di outsourcing: si riferiscono all'esternalizzazione di determinate attività o funzioni, come la gestione della contabilità, la gestione delle risorse umane o la gestione IT, affidando tali compiti a fornitori esterni specializzati.

Servizi digitali: comprendono servizi basati su piattaforme digitali come applicazioni web o mobile, servizi di cloud computing, servizi di e-commerce, servizi di social media management o servizi di sviluppo software personalizzati.

Servizi di formazione: riguardano corsi di formazione professionale, programmi di sviluppo delle competenze, seminari o workshop forniti per migliorare le competenze dei clienti o del personale dello studio.

Servizi logistici: includono servizi di trasporto, servizi di gestione della supply chain, servizi di magazzinaggio, servizi di distribuzione dei prodotti, o semplicemente la gestione oculata delle movimentazioni della documentazione di studio e del personale per gli accessi agli uffici esterni.



Competenze

Le competenze rappresentano l'insieme delle conoscenze, abilità, esperienze e qualità personali che consentono a una persona o a un'organizzazione di svolgere efficacemente un determinato compito, raggiungere gli obiettivi e rispondere alle sfide professionali.

Le competenze possono essere di natura tecnica, relazionale, manageriale o specializzata in un settore specifico.

Esse vanno oltre le conoscenze teoriche e includono anche l'abilità di applicare le conoscenze acquisite in modo pratico ed efficace.

Nel contesto dello studio, le competenze sono essenziali per la realizzazione di attività e progetti.

Le competenze di un individuo o di un team influenzano direttamente la qualità del lavoro svolto, l'efficienza operativa e il raggiungimento degli obiettivi .

La gestione delle competenze all'interno comprende l'identificazione delle competenze richieste per svolgere determinati ruoli o compiti, la valutazione delle competenze disponibili tra i membri del team e l'implementazione di programmi di sviluppo delle competenze per colmare eventuali lacune o promuovere la crescita professionale.

Le competenze possono essere acquisite attraverso l'esperienza sul campo, la formazione professionale, l'aggiornamento continuo e lo sviluppo personale.

Sono uno dei fattori chiave per il successo individuale e dello studio, in quanto consentono di rispondere in modo efficace alle esigenze del contesto lavorativo e di adattarsi alle evoluzioni del mercato.



Esigenze

Le esigenze rappresentano le richieste, le necessità o le aspettative che una persona o un'organizzazione ha riguardo a determinati prodotti, servizi o situazioni.

E' necessario addivenire alla comprensione e all'identificazione accurata delle esigenze di un individuo o di uno studio al fine di soddisfarle in modo efficace.

Nel contesto dello studio, identificare e comprendere le esigenze dei clienti è fondamentale per offrire prodotti o servizi che corrispondano alle loro aspettative.

Questo può richiedere un'analisi dettagliata del mercato di riferimento, la raccolta di feedback diretti dai clienti, la valutazione delle tendenze di consumo e l'analisi dei dati disponibili.

Una corretta comprensione delle esigenze consente allo studio professionale di adattare la sua offerta in modo mirato e di creare valore per i clienti.

Le esigenze possono essere sia esplicite, ovvero chiaramente dichiarate dal cliente, sia implicite, cioè quelle che emergono attraverso un'analisi più approfondita del contesto e delle dinamiche di mercato.

Comprendere le esigenze dei clienti richiede un'approfondita ricerca, l'ascolto attivo e la capacità di mettersi nei panni del cliente per comprendere le sue motivazioni, desideri e problemi.



Struttura organizzativa

DEFINIZIONE

Esperti del settore
Responsabilità
principali

Collaboratori
Consulenti esterni

PROGETTAZIONE

Supporto
specializzato in
specifici ambiti

Personale
amministrativo e
di segreteria

MESSA IN PRATICA

Gestione delle
attività quotidiane
e supporto



Esperti del Settore

Gli esperti del settore sono professionisti altamente qualificati e con una vasta esperienza in un settore specifico.

Questi professionisti sono persone che hanno acquisito conoscenze approfondite, competenze specialistiche e una comprensione approfondita delle dinamiche e delle tendenze del settore in cui operano.

Gli esperti del settore possono essere professionisti con anni di esperienza nel campo, accademici con una formazione specialistica o professionisti che hanno ottenuto certificazioni riconosciute nel settore di riferimento.

Essi sono considerati come autorevoli e affidabili nell'ambito delle loro competenze, e sono in grado di fornire consulenza, supporto decisionale e soluzioni specifiche alle sfide del settore.

Gli esperti del settore svolgono un ruolo chiave nell'offrire una prospettiva approfondita e aggiornata sullo stato attuale del settore, identificando le migliori pratiche, fornendo analisi di mercato e tendenze, e consigliando le strategie più appropriate per il successo dello studio.

La loro competenza viene spesso utilizzata per prendere decisioni informate, sviluppare strategie efficaci e affrontare le sfide specifiche del settore.



Responsabilità Principali

Le responsabilità principali si riferiscono alle principali mansioni, compiti o attività che un individuo o un gruppo deve svolgere all'interno di un'organizzazione.

E' necessario focalizzare e comprende appieno le responsabilità principali assegnate a un ruolo specifico o a un team, che rappresentano le attività centrali e prioritarie per raggiungere gli obiettivi .

Le responsabilità principali possono variare a seconda del ruolo, dell'area di competenza e delle esigenze , ma possono includere:

Svolgimento delle attività operative: comprende l'esecuzione di compiti specifici e operativi che sono fondamentali per la corretta esecuzione delle operazioni quotidiane .

Gestione delle risorse: riguarda la corretta gestione delle risorse , come le risorse umane, finanziarie, tecniche o materiali, per garantire una loro utilizzazione efficiente e ottimizzata.

Pianificazione e organizzazione: comprende la definizione delle strategie, l'organizzazione delle attività e la pianificazione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi stabiliti.

Supervisione e controllo: implica la supervisione delle attività svolte, il controllo dei risultati e l'adozione di misure correttive per garantire l'efficacia e l'efficienza delle operazioni.

Collaborazione interfunzionale: coinvolge la collaborazione con altri dipartimenti o team all'interno per favorire la comunicazione, lo scambio di informazioni e il raggiungimento degli obiettivi comuni.



Collaboratori, Consulenti Esterni

I collaboratori e i consulenti esterni rappresentano persone o professionisti che lavorano in partnership con un'organizzazione o con un team interno per apportare un contributo specifico basato sulle loro competenze, conoscenze o esperienze.

I collaboratori interni sono persone che fanno parte stessa e lavorano in sinergia con i dipendenti interni.

I consulenti esterni, invece, sono professionisti o aziende esterne all'organizzazione che vengono impegnati per fornire consulenza, supporto specialistico o risorse supplementari per progetti specifici o per affrontare sfide particolari.

I consulenti esterni apportano una prospettiva indipendente e obiettiva, utilizzando le loro competenze specialistiche per fornire soluzioni personalizzate e consulenza di alto livello.

Sia i collaboratori interni che i consulenti esterni possono giocare un ruolo importante nell'apportare valore aggiunto all'organizzazione, fornendo competenze specialistiche, conoscenze approfondite e prospettive esterne.

La collaborazione con tali professionisti può contribuire a stimolare l'innovazione, migliorare l'efficienza operativa e affrontare sfide complesse con successo.

Supporto Specializzato in Specifici Ambiti

Il supporto specializzato in specifici ambiti si riferisce a professionisti o risorse, anche esterne, che offrono competenze e conoscenze approfondite in settori specifici per fornire assistenza e consulenza specialistica.

Questo tipo di supporto specializzato può coprire una vasta gamma di ambiti, come supporto tecnico informatico, supporto legale, supporto finanziario, supporto fiscale, supporto tecnico-scientifico, etc.



Personale Amministrativo e di Segreteria

Il personale amministrativo e di segreteria rappresenta i membri del team all'interno che svolgono una serie di mansioni amministrative, organizzative e di supporto.

E' essenziale la corretta impostazione e precisa assegnazione dei ruoli a segretari, assistenti amministrativi, coordinatori, responsabili delle risorse umane ed alle altre figure che svolgono compiti di supporto all'interno dello studio.

Il personale amministrativo e di segreteria svolge una varietà di responsabilità che possono includere la gestione delle comunicazioni, la pianificazione delle riunioni, la gestione dell'agenda, la preparazione della corrispondenza, la gestione della documentazione e il supporto alla gestione delle risorse umane.

Questi professionisti sono spesso considerati il "cuore pulsante" , poiché svolgono compiti essenziali che consentono alle attività di funzionare senza intoppi.

Essi sono responsabili della gestione efficiente degli uffici, della creazione di un ambiente di lavoro organizzato e della fornitura di un supporto essenziale per il team e i dirigenti.

Il personale amministrativo e di segreteria richiede competenze come una solida capacità organizzativa, ottima gestione del tempo, abilità comunicative, padronanza delle applicazioni software e un'attenzione ai dettagli.



Gestione delle Attività Quotidiane

La gestione delle attività quotidiane si riferisce al processo di organizzazione, coordinamento e supervisione delle attività operative e delle operazioni giornaliere di uno studio o di un'organizzazione.

La gestione delle attività quotidiane coinvolge la pianificazione e l'assegnazione delle risorse, la definizione dei processi operativi, la gestione dei flussi di lavoro, il monitoraggio delle prestazioni e l'adozione di azioni correttive.

Queste attività possono riguardare la produzione, la logistica, il controllo di qualità, la gestione delle risorse umane, la gestione finanziaria, la gestione delle vendite e del marketing, e molte altre funzioni .

Un'efficace gestione delle attività quotidiane richiede competenze come una buona organizzazione, un'attenta pianificazione, una comunicazione efficace, una capacità di risolvere i problemi e un focus sull'efficienza e la qualità.

È importante garantire che le attività siano eseguite in modo coerente, tempestivo e in linea con gli obiettivi e le politiche .

La gestione delle attività quotidiane contribuisce alla stabilità e all'efficienza , garantendo che le operazioni siano eseguite in modo regolare e che le risorse siano utilizzate in modo ottimale.



Supporto

Il supporto rappresenta l'assistenza, l'aiuto e il servizio fornito da una persona, un team o un'organizzazione per soddisfare le esigenze, risolvere i problemi o fornire orientamento a coloro che ne hanno bisogno.

Il supporto può assumere diverse forme a seconda delle esigenze specifiche.

Può comprendere il supporto tecnico, il supporto operativo, il supporto amministrativo, il supporto logistico o qualsiasi altra forma di assistenza necessaria per sostenere le operazioni .

Le responsabilità principali del supporto includono la risoluzione di problemi, l'offerta di soluzioni pratiche, la fornitura di informazioni e la facilitazione delle attività. I

Il supporto può essere fornito internamente da personale dello studio o esternamente da fornitori di servizi specializzati o consulenti.

La qualità del supporto è un elemento chiave per garantire la soddisfazione dei clienti e il successo .

Richiede competenze come la capacità di ascolto attivo, la comunicazione efficace, la comprensione delle esigenze del cliente e la flessibilità nel fornire soluzioni appropriate.



Ruoli e responsabilità

DEFINIZIONE

Titolari
Collaboratori
Personale
amministrativo

PROGETTAZIONE

Direzione
Sviluppo
commerciale
Gestione clienti,
Supervisione

MESSA IN PRATICA

Esecuzione attività
Consulenza
Formazione
Gestione
appuntamenti
Supporto



Titolari

I titolari rappresentano i proprietari o i dirigenti di uno studio o di uno studio professionale ed hanno il controllo e la responsabilità generale dello svolgimento delle attività e ne definiscono la visione, gli obiettivi e le strategie di crescita.

I titolari hanno una serie di responsabilità che possono includere:

Governance dello studio: definiscono la struttura organizzativa e le politiche per garantire l'efficienza, la conformità e il buon governo dello studio.

Pianificazione strategica: sviluppano la visione strategica dello studio, identificano le opportunità di crescita, definiscono gli obiettivi a lungo termine e pianificano le strategie per raggiungerli.

Leadership e gestione: assumono il ruolo di leader per l'organizzazione, prendendo decisioni chiave, gestendo le risorse, delegando le responsabilità e ispirando il personale.

Rappresentanza dello studio: fungono da ambasciatori dello studio, stabilendo e mantenendo relazioni con gli stakeholder chiave, come clienti, fornitori, investitori e partner commerciali.

Monitoraggio delle prestazioni: valutano le prestazioni dello studio, monitorando i risultati finanziari, l'andamento delle vendite, la soddisfazione dei clienti e altre metriche di successo.

I titolari devono avere una vasta gamma di competenze imprenditoriali, come una solida conoscenza del settore, capacità decisionali, capacità di gestione del rischio, abilità comunicative e una visione strategica.



Collaboratori

I collaboratori rappresentano i membri del team dello studio professionale che contribuiscono attivamente alle attività .

I collaboratori possono svolgere una varietà di ruoli all'interno dello studio, a seconda delle loro competenze e delle esigenze . Questi ruoli possono includere professionisti, tecnici, impiegati, operai o specialisti in diversi settori.

Le responsabilità dei collaboratori possono variare, ma in generale comprendono:

Contribuire alle attività : partecipano attivamente alle operazioni quotidiane, svolgendo compiti specifici e fornendo il proprio contributo per raggiungere gli obiettivi .

Collaborazione e teamwork: lavorano in sinergia con gli altri membri del team, condividendo conoscenze, competenze e risorse per raggiungere risultati comuni.

Adattabilità e flessibilità: si adattano ai cambiamenti nelle priorità, alle richieste dei clienti o alle esigenze dello studio, dimostrando flessibilità e capacità di gestire diverse situazioni.

Orientamento al cliente: mantengono un focus sul cliente, cercando di soddisfare le loro esigenze e di offrire un servizio di qualità.

I collaboratori svolgono un ruolo cruciale nel garantire l'efficienza operativa, la produttività e il raggiungimento degli obiettivi .



Personale Amministrativo

Il personale amministrativo rappresenta i membri del team all'interno di uno studio o che svolgono una serie di mansioni amministrative, organizzative e di supporto.

Il personale amministrativo svolge una varietà di responsabilità che possono includere:

Gestione della corrispondenza: si occupano della gestione della posta, della gestione delle email, della preparazione di documenti e della gestione degli archivi.

Pianificazione e organizzazione: assistono nell'organizzazione di incontri, appuntamenti, viaggi di lavoro e altre attività, garantendo una corretta **pianificazione e coordinazione**.

Supporto alla gestione delle risorse umane: possono fornire supporto nella gestione delle assunzioni, nella gestione dei dati dei dipendenti, nella preparazione dei documenti di assunzione e nella gestione delle pratiche HR.

Gestione delle comunicazioni: possono gestire le chiamate telefoniche, fornire supporto nell'interazione con i clienti e gestire le comunicazioni **interne allo studio professionale**.

Supporto all'amministrazione finanziaria: possono supportare la gestione delle attività finanziarie, come la gestione delle spese, la fatturazione e la tenuta dei registri finanziari.

Il personale amministrativo richiede competenze come una buona organizzazione, una solida capacità di gestione del tempo, abilità comunicative, competenze informatiche e un'attenzione ai dettagli.



Direzione

La direzione si riferisce ai leader e ai dirigenti di uno studio o che hanno la responsabilità generale di guidare e gestire l'intera organizzazione. La direzione ha una serie di responsabilità che possono includere:

Definizione della visione e della strategia: stabiliscono la direzione strategica dello studio, definendo la visione, gli obiettivi a lungo termine e le strategie per raggiungerli.

Gestione delle risorse: prendono decisioni sulla gestione delle risorse , come il personale, i budget finanziari, le infrastrutture e le tecnologie, per garantire un utilizzo ottimale delle risorse disponibili.

Leadership e motivazione del team: forniscono guida, supporto e motivazione al team di lavoro, creando un ambiente di lavoro positivo e stimolante per raggiungere gli obiettivi .

Monitoraggio delle prestazioni: supervisionano e valutano le prestazioni , monitorando i risultati finanziari, l'andamento delle vendite, la soddisfazione dei clienti e altre metriche chiave.

Gestione del cambiamento: guidano e gestiscono processi di cambiamento all'interno , anticipando le sfide, adattando le strategie e promuovendo una cultura del cambiamento.

Sono richieste competenze come leadership, visione strategica, capacità decisionali, gestione del rischio, abilità comunicative e capacità di creare un'organizzazione orientata al risultato.



Sviluppo Commerciale

Lo sviluppo commerciale si riferisce alle attività e alle strategie volte a identificare, acquisire e mantenere clienti, nonché a generare nuove opportunità di business.

Lo sviluppo commerciale può includere una serie di attività, tra cui:

Analisi di mercato: comprende la ricerca e l'analisi del mercato per identificare opportunità di crescita, valutare la concorrenza e comprendere le esigenze e i desideri dei clienti.

Acquisizione di nuovi clienti: coinvolge l'identificazione e l'acquisizione di nuovi clienti potenziali, attraverso strategie di marketing, networking, vendite e promozioni.

Fidelizzazione dei clienti: si concentra sulla gestione delle relazioni con i clienti esistenti, fornendo un servizio di qualità, anticipando le esigenze dei clienti e creando valore per mantenere la fedeltà del cliente.

Sviluppo di partnership e alleanze strategiche: coinvolge la ricerca e la creazione di partnership strategiche con altre aziende o organizzazioni che possono portare benefici reciproci e **favorire la crescita del business.**

Monitoraggio delle tendenze di mercato: richiede un'attenzione costante alle tendenze di mercato, ai cambiamenti nelle preferenze dei consumatori e alle nuove opportunità emergenti per adattare le strategie di sviluppo commerciale di conseguenza.

Lo sviluppo commerciale richiede competenze come la conoscenza del mercato di riferimento, la capacità di negoziazione, una solida rete di contatti, abilità comunicative, competenze di analisi e una visione imprenditoriale.



Gestione Clienti

La gestione clienti si riferisce all'insieme delle attività e delle strategie volte a gestire e soddisfare le esigenze dei clienti, creando relazioni durature e garantendo un'esperienza positiva con lo studio professionale o l'organizzazione.

La gestione clienti può includere una serie di attività, tra cui:

Identificazione delle esigenze dei clienti: comprende l'ascolto attivo, l'analisi delle richieste dei clienti, l'identificazione dei loro bisogni e desideri per offrire soluzioni personalizzate.

Assistenza e supporto: fornire supporto ai clienti, rispondere alle loro domande, risolvere i problemi e fornire un servizio di alta qualità per garantire la soddisfazione del cliente.

Gestione delle relazioni: sviluppare e mantenere relazioni solide e durature con i clienti, attraverso una comunicazione efficace, una gestione delle aspettative e un impegno costante per il successo del cliente.

Upselling e cross-selling: identificare opportunità per offrire prodotti o servizi aggiuntivi ai clienti esistenti, aumentando così il valore delle vendite e la fedeltà del cliente.

Monitoraggio della soddisfazione del cliente: raccogliere feedback dai clienti, monitorare la loro soddisfazione e adottare misure correttive per migliorare continuamente l'esperienza del cliente.

La gestione clienti richiede competenze come una buona comunicazione, empatia, orientamento al cliente, capacità di risoluzione dei problemi, capacità di negoziazione e capacità di gestire le relazioni.

Un'efficace gestione clienti contribuisce alla fidelizzazione degli stessi.



Consulenza

La consulenza si riferisce alla pratica di fornire consigli, assistenza e supporto a un'organizzazione o a un individuo per affrontare sfide, prendere decisioni informate e migliorare le prestazioni.

La consulenza può assumere diverse forme e può riguardare una vasta gamma di settori, tra cui:

Consulenza dello studio: fornire consulenza su questioni di gestione dello studio, strategia, operazioni, miglioramento delle prestazioni, sviluppo organizzativo e altre aree critiche.

Consulenza finanziaria: offrire consulenza su pianificazione finanziaria, investimenti, gestione dei rischi, pianificazione della pensione, pianificazione fiscale e altre questioni finanziarie.

Consulenza tecnologica: fornire consulenza su soluzioni tecnologiche, infrastrutture IT, sviluppo di software, sicurezza informatica e altre questioni legate alla tecnologia.

Consulenza legale: offrire consulenza legale su questioni giuridiche, contratti, regolamenti, protezione dei diritti di proprietà **intellettuale e altri aspetti legali.**

Consulenza di gestione delle risorse umane: fornire consulenza sul reclutamento, la formazione, lo sviluppo del personale, la gestione delle prestazioni e altre questioni legate alle risorse umane.

I consulenti lavorano in collaborazione con i clienti, fornendo analisi, raccomandazioni, piani d'azione e supporto per affrontare specifiche esigenze e raggiungere obiettivi specifici.

La consulenza richiede competenze come l'analisi critica, la capacità di problem-solving, l'abilità comunicativa, l'orientamento al cliente e una vasta conoscenza nel campo di specializzazione.



Formazione

La formazione si riferisce al processo di trasmissione di conoscenze, abilità e competenze ai membri attraverso programmi di apprendimento strutturati.

La formazione può riguardare una vasta gamma di argomenti, tra cui:

Formazione tecnica: fornire formazione sulle competenze tecniche specifiche richieste per svolgere determinati compiti o ruoli all'interno .

Formazione di leadership: offrire formazione sulle competenze di leadership, come gestione delle persone, comunicazione, pianificazione, risoluzione dei problemi e capacità decisionali.

Formazione di sviluppo personale: fornire formazione su competenze trasversali, come la gestione dello stress, la **comunicazione efficace**, la **gestione del tempo e lo sviluppo di abilità interpersonali**.

Formazione di conformità: fornire formazione sulle norme, i regolamenti e le politiche per garantire il rispetto delle leggi, delle normative e delle procedure.

Formazione di prodotti o servizi: fornire formazione sulle caratteristiche, l'utilizzo o l'implementazione di specifici prodotti o servizi offerti dall'organizzazione.

La formazione può essere offerta attraverso diverse modalità, come corsi in aula, formazione online, coaching, mentoring o programmi di sviluppo.

Essa richiede competenze come la pianificazione della formazione, l'adattamento dei contenuti alle esigenze dei partecipanti, la facilitazione dell'apprendimento e l'abilità di valutare l'efficacia della formazione fornita.



Gestione Appuntamenti

La gestione degli appuntamenti si riferisce all'organizzazione e alla pianificazione degli appuntamenti, incontri o eventi all'interno di un'organizzazione.

La gestione degli appuntamenti può includere le seguenti responsabilità:

Pianificazione degli appuntamenti: organizzare e pianificare gli appuntamenti in base alle disponibilità delle persone coinvolte, tenendo conto delle priorità, degli orari e delle risorse necessarie.

Coordinamento e comunicazione: comunicare con le persone coinvolte, confermare gli appuntamenti, fornire dettagli e informazioni pertinenti, assicurarsi che tutti siano informati sui dettagli degli appuntamenti.

Gestione delle risorse: gestire le risorse necessarie per gli appuntamenti, come spazi, attrezzature, documentazione e altre risorse logistiche necessarie per il corretto svolgimento degli appuntamenti.

Follow-up degli appuntamenti: registrare e tenere traccia degli appuntamenti, assicurarsi che gli incontri siano completati come previsto, fornire un follow-up appropriato e garantire che eventuali azioni o decisioni siano prese.

La gestione degli appuntamenti richiede competenze come una buona pianificazione, organizzazione, gestione del tempo, abilità comunicative, capacità di negoziazione e attenzione ai dettagli.

Una corretta gestione degli appuntamenti contribuisce a garantire un flusso di lavoro efficiente, una migliore organizzazione delle risorse e una migliore esperienza per tutte le persone coinvolte.



Supporto

Il supporto si riferisce all'assistenza, all'aiuto e al servizio fornito da un'organizzazione o da un team di supporto per soddisfare le esigenze degli utenti o dei clienti.

Il supporto può essere fornito in diverse forme, come supporto tecnico, supporto clienti, supporto operativo o supporto amministrativo.

Le responsabilità principali del supporto possono includere:

Risposta alle richieste: rispondere alle domande, alle richieste di assistenza o ai problemi sollevati dagli utenti o dai clienti in modo tempestivo ed efficace.

Risoluzione dei problemi: identificare e risolvere i problemi tecnici o operativi che gli utenti o i clienti possono incontrare, offrendo soluzioni appropriate e **assistenza pratica**.

Orientamento e formazione: fornire orientamento, istruzioni o formazione agli utenti o ai clienti per aiutarli a utilizzare correttamente i prodotti, i servizi o le **risorse**.

Gestione delle comunicazioni: gestire le comunicazioni con gli utenti o i clienti, fornendo informazioni, aggiornamenti o chiarimenti in modo chiaro e professionale.

Il supporto richiede competenze come una buona comunicazione, capacità di ascolto attivo, pazienza, conoscenza dei prodotti o servizi offerti e abilità nel risolvere i problemi.

Un efficace supporto contribuisce a garantire la soddisfazione degli utenti o dei clienti, migliorare la reputazione e favorire relazioni a lungo termine con gli stakeholder.



Processi operativi

DEFINIZIONE

Acquisizione clienti
Valutazione delle
necessità
Esecuzione dei servizi
Consegna dei risultati
Fatturazione e incassi

PROGETTAZIONE

Networking, marketing,
referenze
Analisi delle richieste,
definizione del progetto
Pianificazione,
assegnazione dei
compiti, monitoraggio

MESSA IN PRATICA

Revisione, approvazione,
presentazione al cliente
Emissione fatture,
gestione pagamenti,
solleciti



Acquisizione Clienti

L'acquisizione dei clienti è un processo essenziale per qualsiasi attività commerciale.

Valutazione delle Necessità

La valutazione delle necessità rappresenta un passo fondamentale nel processo di relazione con i clienti.

Attraverso una corretta valutazione delle necessità, uno studio può adattare i suoi prodotti o servizi per soddisfare al meglio le aspettative dei clienti e garantire la loro soddisfazione.

Esecuzione dei Servizi

L'esecuzione dei servizi si concentra sull'implementazione pratica delle soluzioni offerte ai clienti.

Durante questa fase, ci si impegna a garantire una consegna efficace, tempestiva e di alta qualità dei propri servizi, ponendo attenzione alla soddisfazione del cliente e al raggiungimento degli obiettivi concordati.

Consegna dei Risultati

La consegna dei risultati è il momento in cui si comunica ai clienti i risultati ottenuti attraverso l'utilizzo dei suoi prodotti o servizi.

Una corretta consegna dei risultati contribuisce a consolidare la fiducia e la soddisfazione del cliente, favorendo una relazione di lungo termine.

Fatturazione e Incassi

La fatturazione e gli incassi sono una parte cruciale della gestione finanziaria dell'attività.

Ciò include la gestione delle procedure di fatturazione, la sollecitazione dei pagamenti scaduti e la gestione delle eventuali controversie finanziarie.



Il networking, il marketing e le referenze rappresentano tre aspetti fondamentali per la crescita e il successo di uno studio.

Il networking è il processo di creazione e mantenimento di relazioni professionali con individui e organizzazioni che possono influenzare positivamente l'attività dello studio.

Attraverso il networking, la partecipazione a eventi di settore ed innescare collaborazioni e partnership con altre aziende, uno studio professionale può ampliare la sua rete di contatti, scambiare conoscenze e opportunità commerciali, nonché acquisire nuovi clienti o fornitori.

Il marketing è l'insieme di strategie e azioni messe in atto per promuovere i prodotti o i servizi di uno studio e raggiungere il suo target di mercato.

E' necessario identificare clienti potenziali, la definizione precisa del posizionamento settore in cui si vuole operare, creare campagne pubblicitarie, utilizzare canali di comunicazione come i social media ed effettuare l'analisi dei risultati ottenuti.

Il marketing mira a generare consapevolezza, interesse e desiderio nei confronti dell'offerta e della competenza dello studio professionale, allo scopo di aumentare la clientela e la visibilità dello studio stesso.

Le referenze rappresentano testimonianze positive e feedback da parte dei clienti soddisfatti dello studio.

Le referenze sono uno strumento di marketing potente, in quanto trasmettono fiducia e credibilità verso lo studio professionale, influenzando positivamente la decisione di potenziali clienti.

Analisi delle Richieste, Definizione del Progetto (svolgimento di una pratica)

L'**analisi delle richieste** implica un'attenta raccolta e valutazione delle informazioni fornite dal cliente riguardo alle sue necessità, aspettative e obiettivi.

Attraverso un'analisi approfondita delle richieste, lo studio professionale può garantire che il progetto soddisfi le aspettative del cliente e che venga fornita la soluzione migliore.

La **definizione del progetto** consiste nel tradurre le richieste del cliente in una visione chiara e dettagliata del lavoro da svolgere.

La **pianificazione, l'assegnazione dei compiti e il monitoraggio** sono tre componenti chiave per garantire l'efficacia e il successo di un progetto o di un'attività dello studio.

La **pianificazione** è il processo di definizione degli obiettivi, delle strategie e delle azioni necessarie per raggiungerli.

E' necessario comprendere ed effettuare l'analisi dei requisiti, la valutazione delle risorse disponibili, la stesura di un piano dettagliato e la creazione di un calendario o di una roadmap per guidare l'implementazione.

Una pianificazione accurata consente di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, prevedere eventuali ostacoli e garantire una gestione efficiente del tempo.



L'assegnazione dei compiti riguarda l'attribuzione delle responsabilità specifiche ai membri del team o alle parti coinvolte nel progetto.

E' necessario valutare le competenze, definire le mansioni e le responsabilità di ciascun membro, nonché creare un piano di lavoro con scadenze e milestone. Un'assegnazione dei compiti chiara e ben strutturata permette di evitare sovrapposizioni o lacune nelle attività, garantendo una migliore gestione delle risorse umane e una maggiore responsabilizzazione del team.

Il monitoraggio rappresenta l'attività di supervisione costante delle attività svolte durante l'implementazione del progetto. E' necessaria la valutazione dello stato di avanzamento, il controllo del rispetto dei tempi e dei costi, l'identificazione dei potenziali problemi o delle deviazioni rispetto al piano originale. Monitorando efficacemente è possibile correggere tempestivamente eventuali errori e mantenere il progetto allineato agli obiettivi e garantire la gestione dei rischi.

La revisione è il processo di esame critico e dettagliato del lavoro svolto per assicurarsi che soddisfi gli standard di qualità e gli obiettivi prefissati. La revisione è fondamentale per garantire che il lavoro sia completo, accurato e conforme alle aspettative del cliente.

L'approvazione riguarda il momento in cui il lavoro revisionato viene formalmente accettato e approvato dal team o dalla figura di autorità responsabile.

L'approvazione è un passo importante per assicurare che il lavoro sia pronto per essere presentato al cliente.

La presentazione al cliente è il momento in cui il lavoro revisionato ed approvato viene comunicato in modo chiaro e completo al cliente.

La presentazione al cliente mira a garantire una comunicazione efficace, a fornire chiarimenti, a rispondere alle domande e a ottenere il feedback del cliente.



Emissione Fatture, Gestione Pagamenti, Solleciti

L'emissione delle fatture, la gestione dei pagamenti e i solleciti sono processi cruciali per garantire una corretta gestione finanziaria dello studio e un flusso di cassa adeguato.

L'emissione delle fatture è il processo finale di creazione ed invio dei documenti di fatturazione ai clienti per i prodotti o i servizi forniti.

L'attività comprende la registrazione preventiva ed accurata delle informazioni relative ai servizi svolti e la relativa applicazione delle politiche di pricing concordate con il cliente.

L'emissione delle fatture è essenziale per fornire al cliente un documento ufficiale da cui desumere le attività svolte in suo favore e per garantire una corretta registrazione contabile.

La gestione dei pagamenti riguarda l'attività di monitoraggio e riscossione dei pagamenti da parte dei clienti.

La gestione dei pagamenti è importante per garantire che lo studio professionale riceva i pagamenti in modo tempestivo e corretto, garantendo il flusso di liquidità necessario per far fronte agli impegni.



Gestione clienti

DEFINIZIONE

Comunicazione
Feedback
Fidelizzazione

PROGETTAZIONE

Contatto regolare
Valutazione della soddisfazione
Offrire servizi aggiuntivi

MESSA IN PRATICA

Aggiornamenti sullo stato del
progetto
Raccolta di recensioni e
testimonianze

Comunicazione

La comunicazione rappresenta il processo di trasmissione e scambio di informazioni, idee, opinioni e feedback tra le persone all'interno o tra l'organizzazione e i suoi stakeholder.

La comunicazione può assumere diverse forme, tra cui:

Comunicazione interna: riguarda lo scambio di informazioni all'interno, tra dipendenti, team e livelli gerarchici. Questa comunicazione può avvenire attraverso strumenti come e-mail, riunioni, messaggi interni, newsletter, intranet e altri canali interni.

Comunicazione esterna: si riferisce alla comunicazione con il pubblico esterno, come clienti, fornitori, partner commerciali, investitori e altre parti interessate. Questa comunicazione può includere pubblicità, marketing, relazioni pubbliche, comunicati stampa, social media, sito web e altri canali esterni.

Comunicazione interpersonale: coinvolge lo scambio diretto di informazioni, idee e feedback tra le persone all'interno. Questa forma di comunicazione può avvenire attraverso conversazioni faccia a faccia, telefonate, videoconferenze o altri mezzi di comunicazione interpersonale.

Una comunicazione efficace richiede competenze come l'ascolto attivo, la chiarezza nel trasmettere informazioni, l'empatia, la capacità di sintesi e l'utilizzo appropriato dei diversi canali di comunicazione.

Una buona comunicazione favorisce la comprensione reciproca, migliora il flusso di lavoro, promuove un ambiente di lavoro positivo e contribuisce al successo.



Feedback

Il feedback rappresenta il processo di fornire e ricevere informazioni, opinioni o valutazioni sulle prestazioni, sui risultati o sulle azioni compiute all'interno di un'organizzazione.

Il feedback può assumere diverse forme, tra cui:

Feedback dei superiori: i dirigenti o i supervisor forniscono feedback ai membri del team sulle prestazioni, sul raggiungimento degli obiettivi o sullo sviluppo professionale.

Feedback tra pari: i colleghi si scambiano feedback reciproco sul lavoro svolto, fornendo suggerimenti, valutazioni e supporto per migliorare le prestazioni.

Feedback degli utenti o dei clienti: i clienti o gli utenti forniscono feedback sull'esperienza del cliente, sulla soddisfazione del servizio o sulla qualità dei prodotti offerti.

Feedback 360 gradi: coinvolge feedback provenienti da diverse fonti, come superiori, colleghi, collaboratori diretti e persino clienti, per ottenere una visione completa delle prestazioni individuali.

Il feedback efficace richiede che sia specifico (basato su osservazioni concrete e supportato da esempi pertinenti), obiettivo, costruttivo e fornito in modo tempestivo al fine di individuare aree di criticità e quindi permettere d'adottare misure correttive per migliorare le prestazioni individuali e collettive.

Fidelizzazione

La fidelizzazione rappresenta il processo di creazione di legami duraturi e di relazioni solide tra un'organizzazione e i suoi clienti o utenti.

La fidelizzazione dei clienti può includere:

Esperienza del cliente: fornire un'esperienza positiva e di alta qualità ai clienti, garantendo un servizio eccellente, una comunicazione efficace, una risposta rapida alle richieste e la soddisfazione delle loro esigenze.

Personalizzazione: offrire un'esperienza personalizzata ai clienti, adattando i prodotti o i servizi alle loro esigenze specifiche e offrendo soluzioni su misura.

Comunicazione costante: mantenere una comunicazione regolare con i clienti, informandoli su novità ed opportunità, aggiornamenti fiscali, tributari e civilistici, dimostrando interesse per le loro esigenze e per consentire lo sviluppo di nuove opportunità.

Risoluzione dei problemi: gestire eventuali reclami o problemi dei clienti in modo rapido ed efficace, dimostrando un impegno per la loro soddisfazione e risolvendo le situazioni in modo positivo.

La fidelizzazione richiede competenze come la gestione delle relazioni, la capacità di creare valore aggiunto per il cliente, l'attenzione ai dettagli e la capacità di fornire un servizio personalizzato e di qualità.



Contatto Regolare

Il contatto regolare si riferisce alla pratica di mantenere una comunicazione costante e periodica con i clienti al fine di mantenere un legame stabile e duraturo al di là delle singole transazioni.

Il contatto regolare può assumere diverse forme, tra cui:

Comunicazioni periodiche: invio di newsletter, aggiornamenti via email o posta, o pubblicazione di contenuti rilevanti su blog o social media, al fine di tenere i clienti informati su nuovi prodotti, servizi o novità dello studio.

Chiamate di cortesia: effettuare chiamate telefoniche per verificare se i clienti sono soddisfatti dei prodotti o servizi ricevuti, rispondere a domande o fornire assistenza aggiuntiva.

Incontri o riunioni periodiche: organizzare incontri o riunioni periodiche con i clienti per valutare le loro esigenze, discutere di eventuali problemi o per fornire aggiornamenti e consulenza personalizzata.

Interazione sui social media: mantenere un'interazione attiva con i clienti attraverso i canali di social media, rispondendo ai commenti, ai messaggi privati o partecipando alle discussioni online.

Il contatto regolare consente di mantenere una relazione stabile con i clienti, aumentare l'engagement e favorire un senso di fiducia e fedeltà.



Offrire Servizi Aggiuntivi

L'offerta di servizi aggiuntivi si riferisce alla pratica di fornire ulteriori servizi o soluzioni che vanno oltre le aspettative iniziali dei clienti al fine di soddisfare le esigenze dei clienti e creare un valore aggiunto.

L'offerta di servizi aggiuntivi può includere:

Consulenza personalizzata: fornire consulenza o supporto specializzato su misura per le specifiche esigenze dei clienti, offrendo una soluzione personalizzata e di valore.

Formazione o supporto post-vendita: offrire formazione aggiuntiva o supporto continuativo ai clienti dopo l'acquisto di un prodotto o l'utilizzo di un servizio, per garantire che siano in grado di utilizzarlo al massimo delle sue potenzialità.

Servizi di manutenzione o assistenza: fornire servizi di manutenzione, assistenza tecnica o supporto continuo per garantire che i prodotti o i servizi continuino a funzionare correttamente e a soddisfare le esigenze dei clienti nel tempo.

Aggiornamenti o miglioramenti: offrire aggiornamenti o miglioramenti ai prodotti o servizi esistenti per soddisfare le nuove esigenze dei clienti o per fornire funzionalità migliorate.

L'offerta di servizi aggiuntivi è un modo efficace per aumentare la soddisfazione dei clienti, creare un vantaggio competitivo e promuovere la fedeltà del cliente.



Aggiornamenti sullo Stato del Progetto

Gli aggiornamenti sullo stato del progetto si riferiscono alla pratica di informare i clienti, gli stakeholder o i partecipanti su ogni fase o sviluppo significativo di un determinato progetto, tenendo le persone coinvolte informate sul progresso, le scadenze e i risultati del progetto.

Gli aggiornamenti sullo stato del progetto possono includere:

Comunicazioni periodiche: invio di report periodici, e-mail o newsletter che contengono informazioni dettagliate sulle attività, i risultati e gli obiettivi raggiunti fino a quel momento.

Riunioni di aggiornamento: organizzazione di incontri dedicati per condividere le informazioni sullo stato del progetto, rispondere alle domande e discutere eventuali problemi o sfide.

Dashboard o strumenti di monitoraggio: utilizzo di dashboard online o strumenti di gestione dei progetti che consentono ai clienti o agli stakeholder di monitorare in tempo reale lo stato del progetto, visualizzare i progressi e accedere alle informazioni aggiornate.

Report personalizzati: creazione di report personalizzati per fornire informazioni specifiche richieste dai clienti o dagli stakeholder, adattando il formato e i contenuti in base alle esigenze specifiche.

Gli aggiornamenti sullo stato del progetto sono fondamentali per mantenere la trasparenza, la fiducia e l'interesse delle persone coinvolte nel progetto.



Promozioni

Le promozioni si riferiscono alle attività e alle iniziative volte a promuovere i prodotti, i servizi o l'immagine al fine di attirare nuovi clienti, aumentare le vendite o creare consapevolezza delle possibilità di servizi offerti dalla struttura.

Per lo studio professionale una strategia promozionale ben progettata e ben eseguita può aiutare a generare interesse in nuovi clienti ed aumentare le possibilità di specializzazione.

Eventi Informativi

Gli eventi informativi si riferiscono a incontri, seminari, webinar o semplicemente l'invio di vademecum di approfondimento che consentano di informare o coinvolgere un pubblico specifico riguardo a determinati argomenti, prodotti o servizi.

Gli eventi informativi richiedono competenze di pianificazione, organizzazione, abilità comunicative, facilitazione del gruppo e capacità di presentazione.

Essi consentono di creare valore aggiunto per il pubblico partecipante, promuovere lo studio professionale come esperti in un determinato settore da cui sorgono opportunità di networking.

La produzione di mailing list di aggiornamento o pubblicazioni periodiche sulle news del settore sono sicuramente strumenti da produrre sia per la fidelizzazione dei clienti che per la raccolta di nuova clientela.



Eventi Informativi

Gli eventi informativi si riferiscono a incontri, seminari, webinar o altre forme di eventi organizzati per informare, educare o coinvolgere un pubblico specifico riguardo a determinati argomenti, prodotti o servizi.

Gli eventi informativi possono includere:

Seminari o workshop: organizzare sessioni interattive in cui esperti del settore forniscono informazioni, consigli o istruzioni su specifici argomenti o competenze.

Webinar o conferenze online: organizzare presentazioni o sessioni di formazione online in cui gli esperti condividono conoscenze e rispondono alle domande degli spettatori in tempo reale o successivamente.

Presentazioni : condurre presentazioni per condividere informazioni sulle attività, i prodotti, i servizi o i successi con un pubblico specifico.

Partecipazione a fiere o eventi settoriali: partecipare a fiere, conferenze o eventi settoriali per presentare lo studio professionale, i prodotti o i servizi a un pubblico rilevante e interagire con potenziali clienti o partner commerciali.

Gli eventi informativi consentono di creare valore aggiunto per il pubblico partecipante, promuovere lo studio professionale come esperto nel settore e fornire opportunità di networking e di creazione di relazioni commerciali.



Strumenti di supporto

DEFINIZIONE

Software di gestione
Applicazioni di comunicazione
Soluzioni cloud

PROGETTAZIONE

Automazione dei processi,
monitoraggio del lavoro
Fatturazione
Email, videoconferenze,
messaggistica istantanea

MESSA IN PRATICA

Archiviazione sicura
Condivisione di documenti
Accesso remoto



Applicazioni di Comunicazione

Le applicazioni di comunicazione si riferiscono a strumenti software che facilitano la comunicazione e la collaborazione tra le persone all'interno o tra organizzazioni esterne. Le applicazioni di comunicazione possono offrire diverse funzionalità, tra cui:

Messaggistica istantanea: consentono la comunicazione testuale in tempo reale tra colleghi, team o reparti all'interno

.

Videoconferenza: permettono di organizzare riunioni virtuali o videochiamate con partecipanti da diverse sedi o luoghi geografici, migliorando la comunicazione e la collaborazione a distanza.

Condivisione di documenti: facilitano la condivisione e la collaborazione sui documenti, consentendo a più persone di lavorare contemporaneamente sugli stessi documenti ed accedere alle informazioni in modo sincronizzato.

Canali di comunicazione: offrono la possibilità di creare canali di comunicazione specifici per progetti, team o argomenti, consentendo una comunicazione mirata e la condivisione di informazioni rilevanti.

Le applicazioni di comunicazione sono fondamentali per migliorare la comunicazione interna, favorire la collaborazione, ridurre i tempi di risposta e aumentare l'efficienza lavorativa.



Soluzioni Cloud

Le soluzioni cloud si riferiscono a servizi o applicazioni software che vengono offerti e gestiti attraverso l'infrastruttura di cloud computing, che consentono di archiviare, gestire e accedere ai dati e alle applicazioni in modo remoto attraverso Internet.

Le soluzioni cloud possono offrire diverse funzionalità, tra cui:

Archiviazione e condivisione di dati: consentono di archiviare e condividere dati e documenti in modo sicuro attraverso server remoti accessibili tramite **Internet**.

Elaborazione di dati: offrono capacità di elaborazione dei dati su cloud, consentendo di eseguire applicazioni o analisi di grandi volumi di dati senza la necessità di risorse hardware locali.

Scalabilità: le soluzioni cloud possono scalare in modo flessibile in base alle esigenze , consentendo di aumentare o ridurre le risorse in base alla domanda.

Backup e ripristino: permettono di effettuare il backup dei dati e di ripristinarli in caso di perdita o guasto dei sistemi locali.

Le soluzioni cloud offrono vantaggi come l'accessibilità da qualsiasi luogo e dispositivo, la riduzione dei costi di infrastruttura e la facilità di implementazione e aggiornamento delle applicazioni.

I benefici nell'utilizzo delle soluzioni software in cloud sono assolutamente innegabili per la gestione condivisa delle attività complesse.



Automazione dei Processi Produttivi

L'automazione dei processi si riferisce all'uso di tecnologie e strumenti per ottimizzare le attività ed i compiti ripetitivi.

E' necessario identificare, analizzare e standardizzare i processi al fine di migliorare l'efficienza operativa, ridurre gli errori ed aumentare la produttività complessiva .

L'automazione dei processi può includere:

Automazione dei flussi di lavoro: sostituire i processi manuali o basati su carta con flussi di lavoro digitali automatizzati, che consentono una gestione più efficiente delle attività e una migliore tracciabilità.

Integrazione di sistemi: collegare e sincronizzare i sistemi e le applicazioni esistenti per facilitare lo scambio di informazioni e l'automazione dei processi end-to-end.

Automazione delle comunicazioni: utilizzare strumenti di automazione per inviare notifiche, aggiornamenti o avvisi automatici ai membri del team o ai clienti, migliorando la comunicazione e riducendo le comunicazioni manuali.

Automazione della gestione dei dati: implementare strumenti o soluzioni per automatizzare la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati, migliorando l'accuratezza e la tempestività delle informazioni .

L'analisi dei processi, la conoscenza delle tecnologie di automazione, le abilità di project management e le capacità di collaborazione interfunzionale consentono di standardizzare gli iter produttivi, ridurre degli errori umani ed efficientare le fasi di monitoraggio e di controllo del lavoro.



Monitoraggio del Lavoro

Il monitoraggio del lavoro si riferisce alla pratica di misurare, registrare e valutare le attività e le prestazioni dei dipendenti o dei membri del team all'interno di un'organizzazione.

Il monitoraggio del lavoro può includere:

Monitoraggio delle attività: utilizzare strumenti o software per registrare le attività svolte dai dipendenti, come il tempo dedicato a determinate attività, la gestione dei task o la registrazione dei progressi.

Valutazione delle prestazioni: condurre valutazioni periodiche delle prestazioni individuali o di gruppo, basate su obiettivi prestabiliti o metriche di misurazione specifiche.

Monitoraggio dei risultati: tenere traccia dei risultati ottenuti dagli individui o dai team, confrontandoli con gli obiettivi prefissati e identificando le aree di successo o di miglioramento.

Feedback e coaching: fornire feedback regolari e coaching ai dipendenti per aiutarli a migliorare le loro prestazioni, ad affrontare eventuali sfide e a sviluppare le loro competenze.

Il monitoraggio sistematico del lavoro consente di identificare le prestazioni eccellenti, di affrontare tempestivamente eventuali criticità e di garantire che le risorse siano utilizzate in modo efficiente per raggiungere gli obiettivi .



Fatturazione

La fatturazione si riferisce al processo di emissione di fatture o documenti di pagamento ai clienti per i prodotti od i servizi forniti da un'organizzazione.

Le attività di fatturazione possono includere:

Creazione delle fatture: generare le fatture contenenti le informazioni dettagliate sui prodotti o servizi forniti, i prezzi, le quantità, i termini di pagamento e altre informazioni pertinenti.

Emissione e invio delle fatture: inviare le fatture ai clienti attraverso canali appropriati come posta, e-mail o piattaforme di fatturazione elettronica.

Gestione dei pagamenti: monitorare e registrare i pagamenti ricevuti dai clienti, tenere traccia dei saldi dei conti e gestire le notifiche di pagamento in sospeso.

Registrazione contabile: registrare le transazioni di fatturazione e i flussi di cassa all'interno dei sistemi contabili .

Una corretta gestione della fatturazione attiva e passiva è essenziale per mantenere una corretta gestione finanziaria, in sintonia con le linee guida degli « adeguati assetti organizzativi».



Email, Videoconferenze, Messaggistica Istantanea

La comunicazione digitale attraverso l'utilizzo di email, videoconferenze e messaggistica istantanea rappresenta strumenti essenziali per facilitare la comunicazione tra clienti, fornitori e del team all'interno di un'organizzazione, indipendentemente dalla loro ubicazione geografica.

Le applicazioni di comunicazione digitale possono includere:

Email: l'invio di messaggi e documenti attraverso il sistema di posta elettronica, consentendo una comunicazione asincrona e una registrazione dei messaggi inviati e ricevuti.

Videoconferenze: l'utilizzo di strumenti o piattaforme per condurre riunioni o incontri virtuali in tempo reale, in cui i partecipanti possono comunicare visivamente e verbalmente, condividere schermi e documenti.

Messaggistica istantanea: l'utilizzo di applicazioni di messaggistica istantanea per comunicare in tempo reale con colleghi o team, facilitando la comunicazione rapida, la condivisione di informazioni e la collaborazione in tempo reale.

L'utilizzo efficace di queste applicazioni di comunicazione digitale consente di ridurre i tempi di risposta, facilitare la collaborazione e migliorare la comunicazione interna all'organizzazione.



Archiviazione Sicura

L'archiviazione sicura si riferisce alla pratica di conservare i dati e i documenti in modo sicuro e protetto da accessi non autorizzati.

Le attività di archiviazione sicura possono includere:

Protezione dei dati: implementazione di misure di sicurezza, come crittografia, autenticazione, backup regolari e firewall, per proteggere i dati da intrusioni, perdite o danni.

Controllo degli accessi: definizione di politiche di accesso e gestione dei diritti degli utenti per garantire che solo le persone autorizzate abbiano accesso ai dati sensibili.

Archiviazione in cloud sicuro: utilizzo di servizi di archiviazione cloud sicuri, con misure di sicurezza avanzate come la crittografia dei dati in transito e a riposo, per garantire la protezione dei dati .

Monitoraggio delle attività: monitoraggio costante delle attività di accesso e utilizzo dei dati, al fine di rilevare eventuali anomalie o attività sospette.

L'archiviazione sicura è fondamentale per proteggere la proprietà intellettuale, i dati sensibili dei clienti e la reputazione, oltre ad essere indispensabile per il rispetto della normativa **GDPR – Regolamento 679 del 2016**.



Condivisione di Documenti

La condivisione di documenti si riferisce alla pratica di condividere e collaborare su documenti digitali con colleghi, clienti o partner commerciali.

Le attività di condivisione di documenti possono includere:

Piattaforme di condivisione: l'utilizzo di piattaforme o strumenti di condivisione di documenti che consentono l'upload, la sincronizzazione e la condivisione dei documenti in modo controllato e sicuro.

Autorizzazioni e permessi: definizione di autorizzazioni e permessi di accesso ai documenti per garantire che solo le persone autorizzate possano visualizzare, modificare o condividere i documenti.

Revisione e tracciabilità: tenere traccia delle modifiche apportate ai documenti, consentendo agli utenti di accedere alle versioni precedenti, di commentare e di fornire feedback.

Notifiche e avvisi: ricevere notifiche o avvisi quando i documenti vengono modificati, commentati o condivisi, per mantenere tutti i partecipanti informati sulle ultime modifiche.

La condivisione di documenti facilita la collaborazione, migliorando l'accesso alle informazioni e la capacità di lavorare insieme in modo sincronizzato.

Con software gestionali in cloud è possibile condividere i documenti e monitorare efficacemente lo sviluppo degli adempimenti dello studio professionale.



Accesso Remoto

L'accesso remoto si riferisce alla possibilità di accedere alle risorse , ai dati o ai sistemi informatici da una posizione esterna all'ufficio principale o alla rete dello studio.

Le attività di accesso remoto possono includere:

VPN (Virtual Private Network): utilizzo di una VPN per creare un tunnel sicuro attraverso il quale i dipendenti possono accedere alle risorse in modo crittografato e protetto.

Autenticazione a due fattori: utilizzo di metodi di autenticazione avanzati, come l'invio di un codice di verifica al telefono o l'utilizzo di un token di sicurezza, per garantire che solo le persone autorizzate possano accedere alle risorse in remoto.

Monitoraggio delle attività di accesso: registrazione e monitoraggio delle attività di accesso remoto per identificare eventuali accessi non autorizzati o attività sospette.

Protezione dei dispositivi: implementazione di misure di sicurezza sui dispositivi utilizzati per l'accesso remoto, come l'uso di password complesse, la crittografia dei dati e l'aggiornamento regolare del software.

L'accesso remoto consente ai tutti i componenti dello staff produttivo di lavorare in modo flessibile, di accedere alle risorse quando necessario e di mantenere la produttività anche al di fuori dell'ufficio.



Come organizzare il team

DEFINIZIONE

STRUMENTI PER
ADEGUARE
L'ORGANIZZAZIONE
DELLO STUDIO

PROGETTAZIONE

ESEMPIO DI
ORGANIZZAZIONE

MESSA IN PRATICA

STRUMENTI INFORMATICI

STRUMENTI PER ADEGUARE L'ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO

MANSIONARIO

Il mansionario è il documento che indica il compito che ciascun elemento deve portare a termine. Il funzionigramma indica le deleghe e le responsabilità relative alle attività che ciascuno deve svolgere. Attraverso questo documento si definiscono i compiti dei collaboratori, chi fa che cosa, a chi rivolgersi per indicazioni o precisazioni, a chi rendere conto dell'attività svolta, chi sollecitare per le attività propedeutiche e chi avvertire per le attività successive.

PROCEDURE

Le procedure sono la sequenza di atti che bisogna compiere per arrivare ad un risultato e devono essere poche, chiare e funzionali.

RIUNIONE

La riunione deve individuare le attività da svolgere e a chi sono delegate e quindi identificare precisamente **chi**, **cosa** ed entro **quando**.

DELEGA

Affinché la delega sia efficace occorre definire:

Esattamente che cosa viene delegato;

Chi è il soggetto a cui si delega l'attività;

Quando è la scadenza dell'attività delegata;

La motivazione che richiede di eseguire l'attività entro la scadenza prefissata;

Come e con quali risorse deve essere svolta l'attività;

Chi verifica il buon fine delle operazioni.

FEEDBACK

Il feedback deve essere focalizzato su due aspetti fondamentali quali l'individuazione dei punti di forza e di miglioramento.

Gli strumenti informatici consentono di ottimizzare ed automatizzare le procedure riducendo i tempi di assegnazione dei compiti, di verifica dello svolgimento degli stessi, aumentando la produttività con conseguente riduzione dei costi.



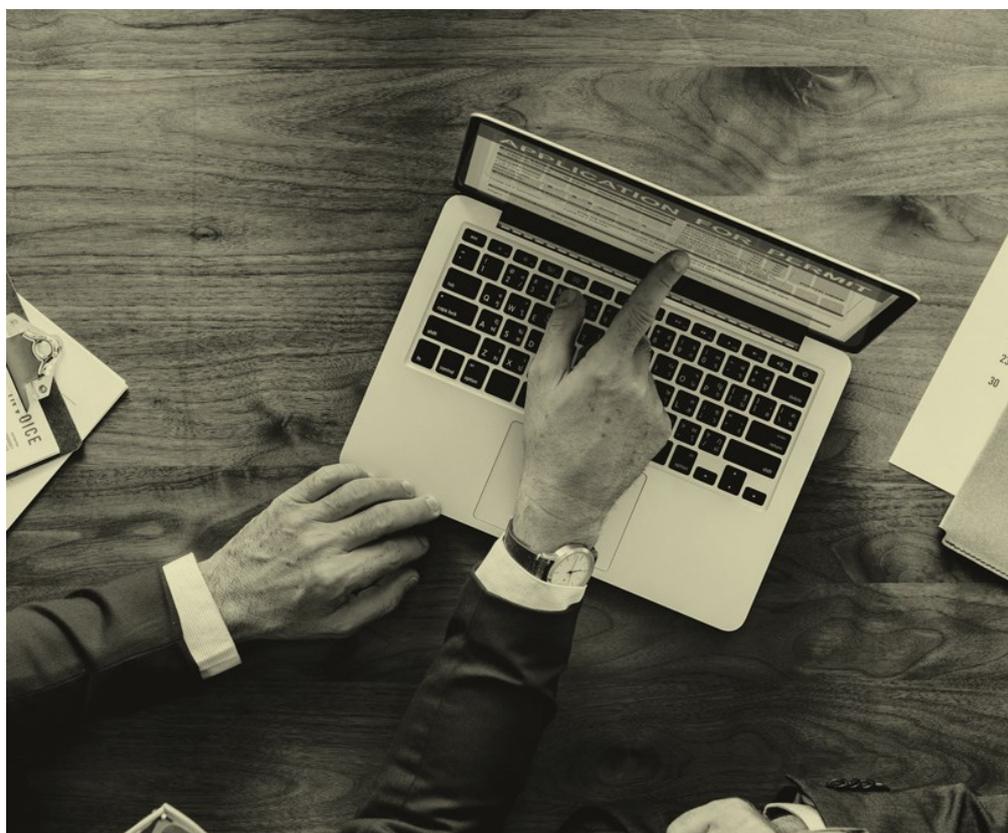
LINEE GUIDA
Antiriciclaggio e Privacy
Organizzazione dello studio
Business intelligence



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA



FONDAZIONE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
DI FERRARA



Strumenti informatici



Le pratiche dello studio

La **PRATICA** è il contenitore ove vengono raggruppate tutte le informazioni legate ad un cliente, ad una causa, ad un adempimento complesso od un servizio da fornire, etc..

Ogni **pratica** dovrà contenere i **dati** necessari per consentire lo **svolgimento dei compiti e monitorare** facilmente l'iter delle **attività da svolgere**, nello specifico:

- Le **ATTIVITA'** devono essere attentamente programmate e calendarizzate negli scadenziari dei collaboratori
- Le **ANAGRAFICHE** di tutti i soggetti che hanno ruoli attivi devono essere facilmente reperibili
- I **DOCUMENTI** e la corrispondenza da condividere con le parti ed i collaboratori devono essere disponibili per la consultazione

Tutti i dati ed i documenti devono essere archiviati su aree personali nel rispetto della Privacy (Reg. 2016/679 - GDPR)



Le scadenze, gli adempimenti ed i documenti condivisi con i collaboratori

Le scadenze devono essere pianificate creando una procedura cronologica di attività strutturate che consentano la predisposizione degli adempimenti da porre in essere ed il controllo di qualità del lavoro svolto.

Le procedure per organizzare le attività dello studio devono essere programmabili e personalizzabili in funzione delle caratteristiche dello staff produttivo.

Una volta assegnate le attività da svolgere devono essere cadenzate all'interno della pratica ed assegnate, sotto forma di appuntamento, ad un componente dello studio che ne sarà il responsabile.

Gli adempimenti perfezionati, quelli ancora da porre in essere ed i documenti relativi ad una pratica devono essere visualizzabili velocemente e facilmente da tutti i componenti del team a cui sono assegnati i compiti.

Le attività di uno studio sono caratterizzate da una serie di adempimenti concatenati tra loro ed una precisa propedeutica programmazione è fondamentale per la realizzazione del "lavoro" nei tempi previsti.

Di seguito viene proposto un esempio di pianificazione di **Adempimenti Complessi** utilizzando il software **Procedures.Cloud**.



Il processo produttivo sotto controllo

CON IL SOFTWARE PROCEDURES.CLOUD E' POSSIBILE:

MONITORARE LE PRATICHE

Tutti i dati di una PRATICA (Scadenze, Anagrafiche, Documenti) sono riuniti in un'unica schermata e velocemente accessibili

ORGANIZZARE GLI IMPEGNI

Tutte le attività sono programmabili ed inviabili al calendario tra gli appuntamenti del collaboratore interessato a svolgere l'attività

AVERE SEMPRE I DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Tutti i documenti (qualsiasi file od email) possono essere associati alla Pratica e richiamati da Drive web, repository esterne o VPN personali

PROTEGGERE I DATI

Tutti i dati sono protetti su un DB personale, non condivisi con nessuno e salvati con BackUp automatico su MySql

Una licenza gratuita del software Procedures.Cloud è disponibile per gli iscritti all' O.D.C.E.C. di Ferrara presso il seguente link :

<https://web.procedures.cloud/pagina-odcec-ferrara>

PROGRAMMAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI INIZIALI DEL LIQUIDATORE GIUDIZIARIO EX ART. 126 CCII

ogni attività' viene programmata "n" giorni prima o dopo la data iniziale e diviene un appuntamento attribuito al soggetto responsabile della scadenza assegnata

ORGANIZZA IL TUO TEAM DELLO STUDIO PROFESSIONALE PER GESTIRE AL MEGLIO GLI ADEMPIMENTI DELLA LIQUIDAZIONE GIUDIZIALE EX ART. 126 CCII



ESEMPIO DI ATTIVITA' CONCATENATE

PRATICA: [Lig.G. 122/2023](#)

ATTIVITA': **CCII-Art.126-Liquidazione_G-INIZIO** Data Sentenza Liquidazione Giudiziale DATA INIZIO

Attività correlate la cui scadenza è automatizzata in funzione della "DATA INIZIO":

CCII-Art.126-Accettazione nomina Accettazione incarico art.126 c.1 Days Offset <input type="text" value="+2"/>	CCII-Art.126-domicilio digitale Chiedere Domicilio Digitale Days Offset <input type="text" value="+5"/>	CCII-Art.10-DomicilioDigitale Comunica/Attiva Domicilio digitale Days Offset <input type="text" value="+5"/>
CCII-Art.42-Banche Dati Richiedere accesso Banche Dati Days Offset <input type="text" value="+5"/>	CCII-Art.49-Banche Dati Richiedere Documentazione Istituti di Credito e Anagrafe Tributaria Days Offset <input type="text" value="+5"/>	CCII-Art.136-IstituireLibroGiornale Istituire e rendere visibile il Giornale della procedura Days Offset <input type="text" value="+5"/>
CCII-Art.136-FIRMAeMARCALibroGiornale FIRMA e MARCA mensilmente il Libro Giornale Days Offset <input type="text" value="+30"/>	CCII-Art.189-Elenco DIP. Isp.Lavoro Trasmettere l'elenco dei dipendenti all'Ispettorato territoriale del lavoro Days Offset <input type="text" value="+30"/>	CCII-Art altro.. Days Offset <input type="text" value="- 10 gg"/>

Ogni ATTIVITA' è replicabile e richiamabile in ogni PRATICA (Procedura di [lig. g.](#)) ed ogni adempimento che genera un appuntamento (scadenza) è attribuibile ad un responsabile e verrà sincronizzato con il relativo calendario personale.

Esempio di
pianificazione
adempimenti

Adempimenti
iniziali del
Liquidatore
Giudiziario
ex art. 126 CCII

[Procedures.Cloud](#)



PROGRAMMAZIONE DEL DEPOSITO DEL PROGETTO DI STATO PASSIVO

ogni attività' viene programmata "n" giorni prima o dopo la data iniziale e diviene un appuntamento attribuito al curatore oppure ad un collaboratore predefinito quale responsabile di svolgere il compito assegnato

Cod **Fall-S.P.-Ud** DATA **31/03/2023** (*Master Day*)

Descrizione **Udienza verifica Stato Passivo**

Nota **Inserire la data fissata per l'Udienza di verifica delle domande d'insinuazione al passivo**

Responsabile **Curatore xyz**

Attività Collegate - propedeutiche e conseguenti allo svolgimento dell'udienza

ATTIVITA'	DESCRIZIONE	DATA SCADENZA
Fall-S.P.-dom (13/03/2023)	Termine deposito domande Stato Passivo	<i>Days Offset</i> -30 (01/03/2023)
Fall-S.P.-ScaricaDomande	Scaricare Pec Insinuazioni	<i>Days Offset</i> -29 (02/03/2023)
Fall-S.P.-DepDomande (15/03/2023)	Deposito massivo domande PCT	<i>Days Offset</i> -18
Fall-S.P.-Dep- (15/03/2023)	Deposito progetto Stato Passivo	<i>Days Offset</i> -16
Fall-S.P.-pecCreditori (15/03/2023)	PEC progetto SP a creditori	<i>Days Offset</i> -16
Fall-S.P.-VerOsserv	Verifica Osservazione a Prog Stato Passivo	<i>Days Offset</i> -5 (26/03/2023)
Fall- Verbale Ud.SP minuta (28/03/2023)	Caricare minuta Verbale Udienza SP su FallcoWeb	<i>Days Offset</i> -3
Fall-RAR97	Invia Rar ex art. 97 LF	<i>Days Offset</i> +5 (05/04/2023)

Macro Attività

**Razionalizzazione degli
adempimenti propedeutici e
successivi all'udienza di verifica
dello stato passivo**

**Inserendo la Data dell'udienza
nella MacroAttività , che diverrà
un appuntamento, vengono
collegate automaticamente le
Attività correlate**

SCHEMA DELL'APPLICATIVO

Introduzione

Procedures ha lo scopo di garantire ad un team

- Velocità d'inserimento degli impegni
- Efficienza nella verifica del lavoro
- Facilità di scambio di informazioni

Come?
Attraverso un qualsiasi
dispositivo connesso a
internet



Avrai a
disposizione

Pratiche

Il cliente
Il progetto

Attività

Serie di
impegni
da svolgere

Scadenza

Attività da
terminare
entro una
certa data

Documenti

Files da
condividere
nelle
pratiche

Collaboratori

Soggetti a cui
si possono
assegnare le
attività

Anagrafiche

Archivio di
dati e
nominativi



LINEE GUIDA
Antiriciclaggio e Privacy
Organizzazione dello studio
Business intelligence



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA



FONDAZIONE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
DI FERRARA

Esempio della schermata generale di ogni PRATICA

La pratica

Dati Generali Pratica

Cod Nome Pratica Data Pratica Conclusa

Responsabile Link video chat Nota

Dati generali pratica

Scadenze

Scegli attività da aggiungere

Cerca Scadenze

Trovati 0 Elementi

Nessun Elemento da Mostrare

CERCA ANCHE NEL CESTINO

Anagrafiche

Associa Anagrafica Anagrafiche

Nessuna Anagrafica associata alla Pratica
PER COLLEGARE SCEGLI E CLICCA

Link Documenti

Link documenti

Digita un link da aggiungere

Nessun Link per la pratica
PER COLLEGARE SCEGLI E PREMI SUL +

VEDASI il manuale al seguente link :

<https://web.procedures.cloud/manuale1/manuale-it>



Conclusioni

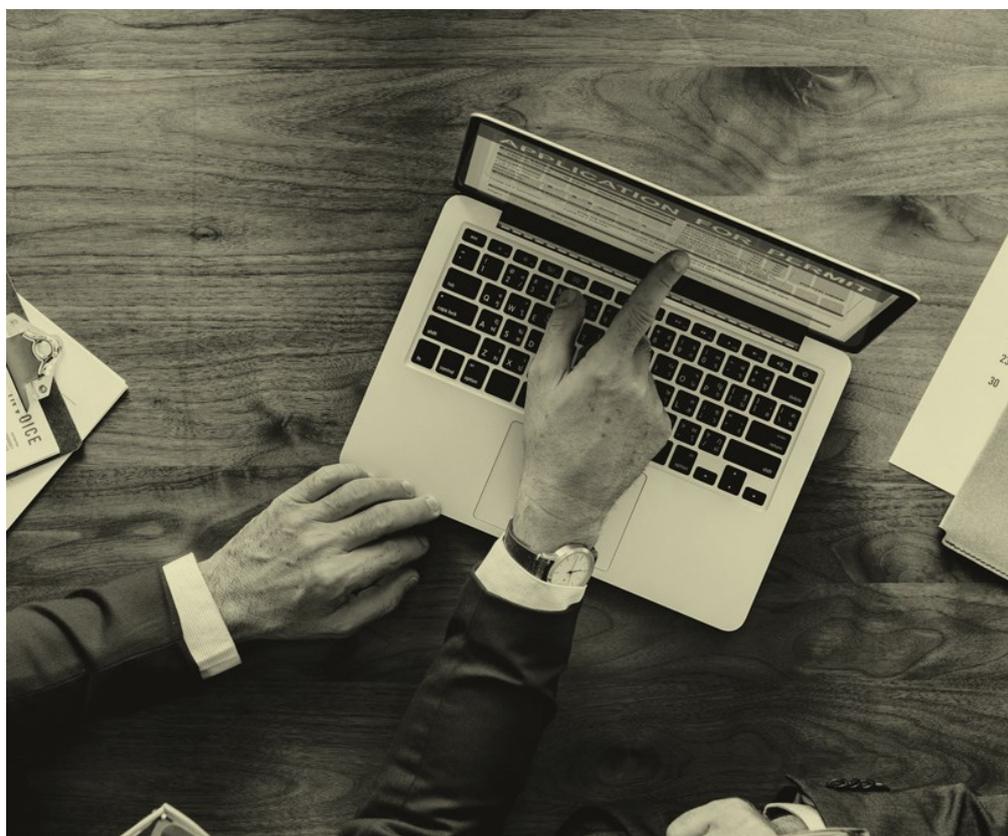
L'organizzazione all'interno di uno studio professionale è un aspetto cruciale per garantire una gestione efficace delle risorse ed il rispetto delle aspettative dei clienti.

La struttura organizzativa, la gestione delle risorse umane, l'adozione di infrastrutture con tecnologie adeguate, la gestione finanziaria ed amministrativa, sono tutti elementi chiave per il successo dello studio.

Investire in questi aspetti e mantenerli aggiornati è fondamentale per assicurare la competitività e la crescita sostenibile dello studio nel lungo termine.

Seguirà una rapida carrellata di applicativi software e strumenti informatici che possono soddisfare la maggior parte delle realtà produttive.

Grazie per l'attenzione.



Strumenti software



Strumenti software

DRIVE DI ARCHIVIAZIONE IN CLOUD

Google Drive è un servizio di cloud storage gratuito offerto da Google. Offre 15 GB di spazio di archiviazione gratuito e può essere utilizzato per archiviare file di qualsiasi tipo, tra cui documenti, immagini, video e musica.

Dropbox è un servizio di cloud storage a pagamento che offre 2 GB di spazio di archiviazione gratuito. Offre una varietà di funzionalità, tra cui la condivisione di file, la sincronizzazione dei file e la collaborazione sui file.

OneDrive è un servizio di cloud storage gratuito offerto da Microsoft. Offre 5 GB di spazio di archiviazione gratuito e può essere utilizzato per archiviare file di qualsiasi tipo, tra cui documenti, immagini, video e musica.

iCloud è un servizio di cloud storage gratuito offerto da Apple. Offre 5 GB di spazio di archiviazione gratuito e può essere utilizzato per archiviare file di qualsiasi tipo, tra cui documenti, immagini, video e musica.

Box è un servizio di cloud storage a pagamento che offre 10 GB di spazio di archiviazione gratuito. Offre una varietà di funzionalità, tra cui la condivisione di file, la sincronizzazione dei file e la collaborazione sui file.

Aruba Drive è un servizio di cloud storage a pagamento offerto da Aruba. Offre 1 TB di spazio di archiviazione gratuito e può essere utilizzato per archiviare file di qualsiasi tipo, tra cui documenti, immagini, video e musica. Offre anche una varietà di funzionalità, tra cui la condivisione di file, la sincronizzazione dei file e la collaborazione sui file.



Strumenti software

SOLUZIONI CLOUD

Amazon Web Services (AWS): una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi, tra cui elaborazione, archiviazione, database, reti, analisi, machine learning e intelligenza artificiale.

Microsoft Azure: una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi simili a AWS.

Google Cloud Platform (GCP): una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi simili a AWS e Azure.

IBM Cloud: una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi simili a AWS, Azure e GCP.

Alibaba Cloud: una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi simili a AWS, Azure, GCP e IBM Cloud.

Oracle Cloud: una piattaforma cloud pubblica che offre un'ampia gamma di servizi simili a AWS, Azure, GCP, IBM Cloud e Alibaba Cloud.

Salesforce: una piattaforma cloud che offre una suite di applicazioni CRM.

SAP: una piattaforma cloud che offre una suite di applicazioni ERP.

Workday: una piattaforma cloud che offre una suite di applicazioni HCM.

ServiceNow: una piattaforma cloud che offre una suite di applicazioni ITSM.

Procedures.Cloud: una piattaforma cloud che consente di ottimizzare le procedure operative in uno studio professionale.

Strumenti software

SOFTWARE GESTIONALI

GB Software: Un software gestionale per la contabilità e la fatturazione che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, gestione del magazzino, CRM e ordini di vendita.

TeamSystem: Un altro software gestionale completo che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

A3ERP: Un software gestionale completo che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

SAP Business One: Un software gestionale enterprise che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

Oracle NetSuite: Un altro software gestionale enterprise che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

Microsoft Dynamics NAV: Un software gestionale per piccole e medie imprese che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

Sage Business Cloud: Un altro software gestionale per piccole e medie imprese che offre una varietà di funzionalità, tra cui contabilità, fatturazione, magazzino, CRM e ordini di vendita.

Workday: Un software gestionale per risorse umane che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei dipendenti, paghe, formazione e sviluppo.

Salesforce: Un software gestionale per la relazione con i clienti che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività e gestione dei lead.

ServiceNow: Un software gestionale per la gestione dei servizi IT che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei ticket, gestione del software e gestione delle infrastrutture.



Strumenti software

BUSINESS INTELLIGENCE

Tableau è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di creare dashboard e report interattivi per visualizzare i dati in modo chiaro e conciso.

Microsoft Power BI è un software di Business Intelligence integrato con Microsoft Office che consente agli utenti di analizzare i dati in modo semplice e veloce.

Qlik Sense è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di esplorare e visualizzare i dati in modo rapido e intuitivo.

Sisense è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di creare dashboard e report interattivi per visualizzare i dati in modo chiaro e conciso.

Domo è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di analizzare i dati in modo semplice e veloce.

Looker è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di esplorare e visualizzare i dati in modo rapido e intuitivo.

MicroStrategy è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di analizzare i dati in modo completo e dettagliato.

Oracle Analytics è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di analizzare i dati in modo completo e dettagliato.

IBM Cognos Analytics è un software di Business Intelligence che consente agli utenti di analizzare i dati in modo completo e dettagliato.



Strumenti software

C.R.M.

Salesforce: Un software CRM leader di mercato che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

Microsoft Dynamics 365: Un software CRM che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

SAP Customer Relationship Management (CRM): Un software CRM che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

Oracle CRM On Demand: Un software CRM che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

Adobe Marketing Cloud: Un software CRM che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

IBM Sterling Selling and Service: Un software CRM che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

SugarCRM: Un software CRM open source che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

Zoho CRM: Un software CRM cloud che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

HubSpot CRM: Un software CRM gratuito che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.

vTiger: Un software CRM open source che offre una varietà di funzionalità, tra cui gestione dei contatti, gestione delle attività, gestione dei lead e gestione delle relazioni.



Strumenti software

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Oltre agli ormai famosi **ChatGPT** , **Gemini** e **Copilot** sono da tempo presenti e disponibili le seguenti piattaforme:

Google AI Platform: Una suite di servizi AI basati su cloud che consente agli utenti di creare, addestrare e distribuire modelli AI.

TensorFlow: Una libreria software open source per il calcolo numerico utilizzando grafici di flusso dei dati. Viene utilizzato per le applicazioni di apprendimento automatico come il riconoscimento delle immagini, l'elaborazione del linguaggio naturale e il riconoscimento vocale.

PyTorch: Un framework di apprendimento automatico open source basato sulla libreria Torch. Viene utilizzato per le applicazioni di deep learning come il riconoscimento delle immagini, l'elaborazione del linguaggio naturale e il riconoscimento vocale.

Scikit-learn: Una libreria open source per l'apprendimento automatico per Python. Viene utilizzato per una varietà di attività di apprendimento automatico, tra cui classificazione, regressione, raggruppamento e riduzione della dimensionalità.

Apache Spark: Un motore di analisi unificato per l'elaborazione dei dati su larga scala. Viene utilizzato per una varietà di attività, tra cui apprendimento automatico, analisi in streaming ed elaborazione SQL.

Amazon Lex: Un servizio basato su cloud che consente agli utenti di creare esperienze AI conversazionali.

Microsoft Azure Bot Service: Un servizio basato su cloud che consente agli utenti di creare esperienze AI conversazionali.

IBM Watson Assistant: Un servizio basato su cloud che consente agli utenti di creare esperienze AI conversazionali.

OpenAI: Un laboratorio di ricerca senza scopo di lucro che sviluppa e pubblica software di intelligenza artificiale di alto livello.

Strumenti software

BACKUP

Backup è sinonimo di sicurezza ed integrità dei dati.

In ambito aziendale l'archiviazione dei dati viene spesso affidata ai **NAS** (*Network Attached Storage*), server centrali in cui l'accesso ai contenuti è condiviso all'interno di una rete locale.

Gli ambiti di applicazione dei NAS sono molteplici quali Synology o QNAP con cui gestire i Backup ed effettuare procedure di accesso ai dati o di ripristino. In alcuni casi però implementare un sistema di Backup soltanto tramite hardware locale potrebbe risultare svantaggioso, invece una strategia Cloud based offre un maggior livello di sicurezza, flessibilità e scalabilità delle risorse.

Cubbit è un Cloud Storage geo-distribuito, ossia un sistema che non si basa su un Data Center centralizzato, ma su un network distribuito su più nodi. una soluzione ideale per la protezione dei dati da attacchi ransomware, da disastri naturali e incendi.

Aruba Cloud Backup è un sistema che permette di scegliere l'origine e la destinazione dei dati, infatti, oltre alla possibilità di fare copie di sicurezza dei tuoi cloud server o dei tuoi server fisici, puoi decidere dove archiviare i tuoi dati scegliendo fra i data center del network europeo di Aruba.

Backup Google Drive per il backup PC su Google Drive, devi primamente scaricare l'applicazione desktop Google Drive e definire una cartella di sincronizzazione per Google Drive sul disco locale. Poi è possibile usare un software di backup gratuito per realizzare il backup dei dati da pc a Google Drive, che consente di impostare un backup automatico della Cartella Google Drive e poi questi file verranno sincronizzati automaticamente su Google Drive



Strumenti software

Posta elettronica

Thunderbird è un client di posta elettronica gratuito e open source sviluppato dalla Mozilla Foundation.

Gmail è un servizio gratuito di posta elettronica fornito da Google.

Outlook.com è un servizio gratuito di posta elettronica fornito da Microsoft.

Yahoo Mail è un servizio gratuito di posta elettronica fornito da Yahoo!.

Messaggistica istantanea

Telegram è un'applicazione di messaggistica istantanea gratuita e multiplatforma che consente agli utenti di inviare messaggi, foto, video e file audio tra loro – è programmabile con chatbot automatici.

WhatsApp è un'applicazione di messaggistica istantanea gratuita e multiplatforma che consente agli utenti di inviare messaggi, foto, video e file audio tra loro.

Facebook Messenger è un'applicazione di messaggistica istantanea gratuita e multiplatforma che consente agli utenti di inviare messaggi, foto, video e file audio tra loro.

Signal è un'applicazione di messaggistica istantanea gratuita e multiplatforma che consente agli utenti di inviare messaggi, foto, video e file audio tra loro.



Strumenti software

VIDEOCONFERENZA

Jitsi è un software di videoconferenza gratuito e open source che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.

Zoom è un software di videoconferenza popolare che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.

Microsoft Teams è un software di videoconferenza integrato con Office 365 che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.

Google Meet è un software di videoconferenza integrato con Gmail che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.

Cisco WebEx è un software di videoconferenza di livello dello studio che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.

Adobe Connect è un software di videoconferenza di livello dello studio che offre una varietà di funzionalità, tra cui chat, condivisione dello schermo e registrazione delle riunioni.



**LINEE GUIDA
STRUMENTI E MODELLI APPLICATIVI**



**ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA**



**FONDAZIONE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI
DI FERRARA**

DOCUMENTO DI STUDIO

FINE PRESENTAZIONE

ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO

LOGICHE OPERATIVE E STRUMENTI INFORMATICI

**Commissione di studio
2022/2026**

**Ascanelli Alessio
Gadda Gianfranco
Piva Sergio**

REFERENTE

Alessio Ascanelli

FEBBRAIO 2024