

Tempi di lavoro, clienti e parcelle: il software dà un prezzo a tutto

Michela Finizio

L'efficienza nello studio. Si diffonde l'uso di piattaforme di nuova generazione che consentono di «pesare» in modo corretto le prestazioni (anche informali), pianificare il workflow delle attività e orientare le strategie Mezz'ora di sessione in studio con il cliente angosciato per la chiusura del bilancio. Oppure la telefonata "fiume" del commerciante inesperto che chiede la consulenza del professionista per impostare la gestione delle fatture. Tutte le prestazioni informali, se non sono strutturate e annotate, rischiano di restare nell'ombra, senza riconoscimento economico. Anche a questo servono i software di gestione dello studio: le piattaforme di nuova generazione sono come un «grande fratello» che raccoglie tutte le informazioni relative alle attività

quotidiane, in grado di "prezzare" in modo corretto il lavoro svolto dai collaboratori dello studio e, di conseguenza, di aggiustare preventivi e parcelle in base alle performance conseguite. Il tema dell'organizzazione dello studio è stato per molti anni un aspetto trascurabile per la maggior parte dei professionisti. Soprattutto **commercialisti** e consulenti del lavoro, già impegnati nella gestione dei tradizionali adempimenti (oggetto di continue modifiche da parte del legislatore), hanno sempre visto nell'adozione di strumenti dedicati alla rilevazione dei tempi, dei costi e delle attività, solamente un ulteriore aggravio di lavoro. Negli ultimi anni, però, si sono scontrati con la perdita di clienti, la difficoltà nel riscuotere i pagamenti, la contrazione del reddito complessivo, l'aumento dei carichi di lavoro per attività a basso valore aggiunto e la richiesta di nuove competenze. In questo scenario l'accento si è spostato dal tema meramente organizzativo a quello più vitale del recupero della redditività e della produttività. A questa esigenza hanno provato a rispondere numerose software house, mettendo a punto soluzioni in grado di strutturare e pianificare il workflow delle attività: come rileva l'associazione



nazionale dei produttori Assosoftware, gli strumenti oggi sul mercato consentono la dematerializzazione e rendono il rapporto con il cliente più snello, ma soprattutto consentono di monitorare le attività di tutti i collaboratori (in termini di tempi e costi sostenuti), supportando le decisioni relative al posizionamento e al tariffario dello studio. «Questi software - afferma Roberto Bellini, direttore generale di Assosoftware - non devono servire solo per la gestione degli adempimenti. L'urgenza è quella di far fruttare al meglio il patrimonio di ore disponibili, allocandole su clienti e attività più profittevoli, alzando il livello qualitativo delle prestazioni e riducendo le inefficienze, evitando sprechi e dispersioni». Gli strumenti di gestione più evoluti sono in grado di monitorare in tempo reale l'andamento delle attività, grazie a moduli integrati persino con la telefonia e la posta elettronica. Basta fare qualche interrogazione mirata per ottenere indicatori utili a orientare le scelte strategiche dello studio: alla piattaforma si può chiedere quanto rende un certo servizio; quanto "vale" un nuovo cliente; quante ore sono state dedicate a una società rispetto al forfait concordato; in quanto tempo si evade un tipo di pratica; come sono composti i ricavi dello studio; quanto pesa sull'attività complessiva l'invio delle circolari informative; e così via. Che sia on premise (installato su computer locale) o in cloud, in ambiente Windows oppure open source, il tradizionale programma di gestione dello studio può essere - più o meno - integrato con altri moduli o componenti. Mentre quasi tutti i produttori mettono a disposizione l'anagrafica unica e condivisa, la digitalizzazione di moduli e documenti e il sistema di gestione delle pratiche (per cliente e per tipologia di servizio, con relativo workflow preimpostato per ogni procedura), i plus offerti si concentrano su altre funzionalità: la messa a punto dell'agenda del singolo operatore (con relativo monitoraggio sullo stato di avanzamento dei lavori); la rilevazione dei tempi e dei costi impiegati per attività; la tracciabilità delle relazioni con la clientela e la capacità di dialogare con email, Pec, sms, WhatsApp, e varie altre applicazioni. Come si legge negli slogan di alcuni prodotti presenti sul mercato, l'intento è permettere al professionista senior di tenere «tutto sotto controllo» e valutare «il benessere interno dello studio», monitorando in tempo reale i carichi di lavoro. Così da poter introdurre delle forme di premialità interne, oppure «automatizzare» il processo di fatturazione e formulazione dei preventivi. © RIPRODUZIONE RISERVATA.