



**BUSINESS CASE**

Osservatorio ICT & Professionisti

# STUDIO ASSOCIATO DI CONSULENZA DEL LAVORO BOTTELLI MACCHI – ANNACCARATO



Ricerca 2014 – 2015  
Business Case



**IL SETTORE**

Consulenti del Lavoro

**L'AZIENDA**

Studio di Legnano (MI) composto da 3 Professionisti e 6 dipendenti

**L'ESIGENZA**

Migliorare l'efficienza interna e aumentare la qualità dei servizi verso la clientela

**LA SOLUZIONE IMPLEMENTATA**

Riorganizzare lo Studio attraverso l'inserimento di strumenti per la gestione documentale, la eCollaboration e la formazione a distanza dei dipendenti

**I BENEFICI**

- Incremento dell'efficienza interna e della qualità delle attività di Studio grazie alla standardizzazione delle procedure, alla gestione e al monitoraggio delle priorità
- Riduzione delle attività a basso valore aggiunto
- Aumento dell'autonomia e della responsabilizzazione dei collaboratori

## Studio Associato di Consulenza del Lavoro Bottelli, Macchi, Annaccarato - [www.studiocdl.eu](http://www.studiocdl.eu)

**LO STUDIO**

Lo Studio Associato di Consulenza del Lavoro Bottelli, Macchi, Annaccarato, situato a Legnano (MI), è composto da 3 Professionisti e 6 dipendenti. Si occupa di consulenza del lavoro nelle sue diverse declinazioni (elaborazione paghe, dichiarativi, cessazione dei contratti, assistenza alle aziende per licenziamenti, vertenze e accessi ispettivi). Lo Studio ha iniziato qualche anno fa un processo di innovazione continua volta a migliorare l'efficienza dei processi interni e la relazione con i Clienti. Attraverso l'uso interno e condiviso con i Clienti di strumenti più evoluti, l'intenzione era di acquisire un vantaggio competitivo rispetto ad alcuni concorrenti.

**GLI OBIETTIVI**

Sviluppare nuovi servizi, fidelizzare ulteriormente la clientela, proponendo una maggiore integrazione nell'ambito di alcuni servizi.

**IL PROGETTO**

Il progetto si è declinato nelle seguenti macro-aree:

- Efficienza interna e qualità dello Studio: lo Studio ha implementato un prodotto software, che consente ai collaboratori di avere accesso a una scrivania virtuale, che integra il sistema gestionale a un workflow, in grado di guidare i collaboratori nell'utilizzo di procedure operative standard nell'ambito delle singole attività.
- Gestione documentale: è stato inserito un software per la gestione elettronica documentale (GED) e adottata la Conservazione digitale dei documenti.

– eCollaboration: lo Studio ha attivato un portale che comprende sia un'area informativa, sia un'area operativa e di archiviazione documentale. Il Cliente, attraverso le credenziali assegnate, accede all'area riservata, all'interno della quale può inserire i dati relativi alle presenze dei lavoratori. Quest'area è collegata con il gestionale paghe dello Studio, che acquisisce direttamente le informazioni senza dover digitare nuovamente i dati.

– Formazione dei Professionisti e dei Dipendenti: la formazione è un'attività importante per lo Studio, che ha investito in quest'area circa il 20% del budget per innovazione. Innanzi tutto sono stati attivati corsi esterni e in video-collegamento per formare i collaboratori sul software è inoltre stato attivato un servizio di e-learning per l'aggiornamento tecnico del personale. Infine è stato messo a disposizione dei collaboratori un portale informativo con collegamento a banche dati di interesse per la professione.

– Mobility: l'utilizzo di strumenti come pc portatili e tablet è risultato importante sia per il lavoro in mobilità, sia per le attività informative presso i Clienti. Attraverso collegamenti in remoto è possibile accedere ai dati e ai documenti dello Studio, anche quando si è dal Cliente o, comunque, fuori sede. È stata ampliata l'attività paperless e i Clienti hanno dimostrato di apprezzare questa novità.

**I BENEFICI**

Lo Studio ha ottenuto sensibili benefici dall'avviamento del progetto di razionalizzazione delle attività e di introduzione delle singole tecnologie:

## IL SETTORE

Consulenti del Lavoro

## L'AZIENDA

Studio di Legnano (MI) composto da 3 Professionisti e 6 dipendenti

## L'ESIGENZA

Migliorare l'efficienza interna e aumentare la qualità dei servizi verso la clientela

## LA SOLUZIONE IMPLEMENTATA

Riorganizzare lo Studio attraverso l'inserimento di strumenti per la gestione documentale, la eCollaboration e la formazione a distanza dei dipendenti

## I BENEFICI

- Incremento dell'efficienza interna e della qualità delle attività di Studio grazie alla standardizzazione delle procedure, alla gestione e al monitoraggio delle priorità
- Riduzione delle attività a basso valore aggiunto
- Aumento dell'autonomia e della responsabilizzazione dei collaboratori

# Studio Associato di Consulenza del Lavoro Bottelli, Macchi, Annaccarato - [www.studiocdl.eu](http://www.studiocdl.eu)

- il gestionale integrato con il workflow ha permesso di migliorare la produttività e di standardizzare le attività e, non da ultimo, di migliorare il controllo sullo stato avanzamento delle singole attività, evitando di chiedere a ciascun collaboratore lo stato dell'arte;
- la GED ha permesso una riduzione del tempo dedicato alle attività di gestione documentale, comprensiva della gestione degli archivi; sono stati ridotti gli errori tipici dell'archiviazione manuale (errato posizionamento nei raccoglitori, smarrimento di documenti); inoltre, è migliorata la visione complessiva sul singolo Cliente, grazie alla classificazione dei documenti nel software di gestione elettronica documentale: oggi è possibile visualizzare più documenti contemporaneamente senza dover consultare più faldoni cartacei; infine, si sta riducendo la quota dello spazio destinato all'archivio cartaceo, grazie all'introduzione della conservazione digitale a norma;
- il portale di eCollaboration ha permesso di ottenere i seguenti benefici: 1) riduzione delle attività di data entry relative alle presenze comunicate dal Cliente e, di conseguenza, degli errori legati all'attività manuale; 2) aumento dell'integrazione tra Studio e Cliente, incrementando il tasso di fidelizzazione e diminuendo il rischio di abbandono;
- la piattaforma di eLearning ha permesso di ridurre le assenze del personale dallo Studio, i costi di "trasferta" e di aumentare la possibilità di gestire la formazione anche in momenti programmati, distanti da quelli più "caldi", perché prossimi a scadenze normative;

- il lavoro in mobilità ha reso più efficienti alcune presentazioni dal Cliente e ha anche ridotto la stampa di documenti che, ora, sono consultabili direttamente dal portatile o dal tablet. Inoltre, anche se non si è in ufficio o dal Cliente, è possibile lavorare aumentando, di conseguenza, la produttività.

In termini generali e trasversali a tutte le aree di intervento è migliorata la responsabilizzazione del personale e aumentato il suo impiego su attività di controllo, a fronte di una riduzione delle attività a basso valore aggiunto (data entry).

## GLI SVILUPPI FUTURI

Lo Studio continuerà a investire per l'aggiornamento delle tecnologie esistenti con tre obiettivi principali:

- migliorare la redditività e il suo controllo attraverso l'attivazione del controllo di gestione interno e l'adozione dei timesheet per monitorare l'assorbimento del tempo da parte di attività/Clienti e costruire il conto economico per Cliente;
- migliorare il presidio sul mercato servito e potenziale tramite l'inserimento di un CRM in grado di facilitare la profilazione della clientela e la gestione delle informazioni utili a comprenderne le dinamiche;
- ridurre gli investimenti in infrastrutture tecnologiche adottando le soluzioni cloud Saas, almeno per quanto riguarda il software della scrivania virtuale.