

Innovazione nella attività professionale. La fatturazione elettronica, conservazione sostitutiva e qualità della prestazione professionale



Auditorium “Luciano Savino”

CNPR Roma

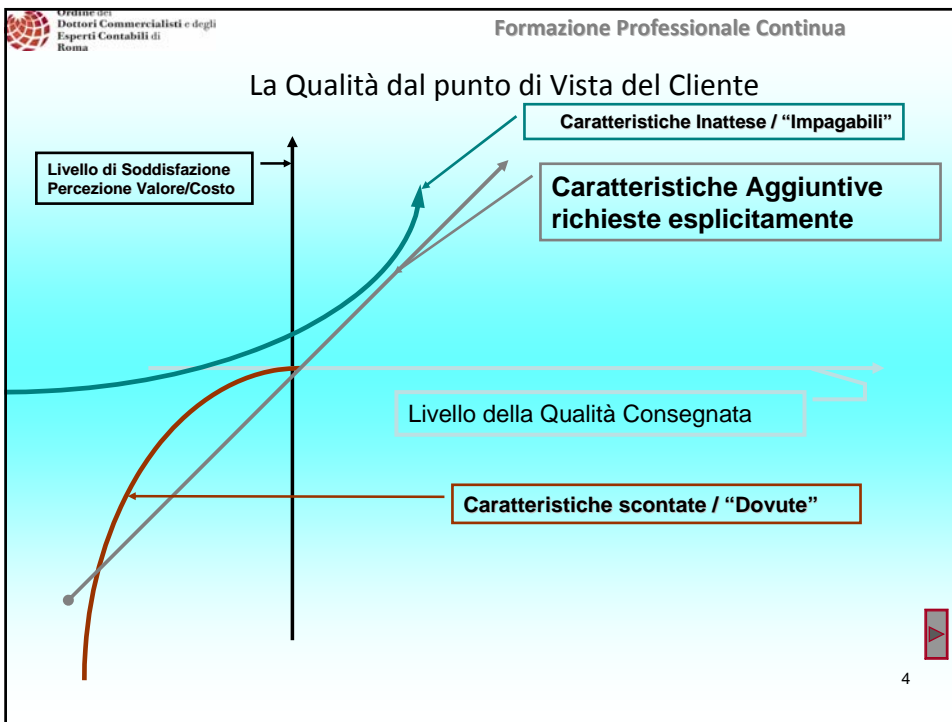
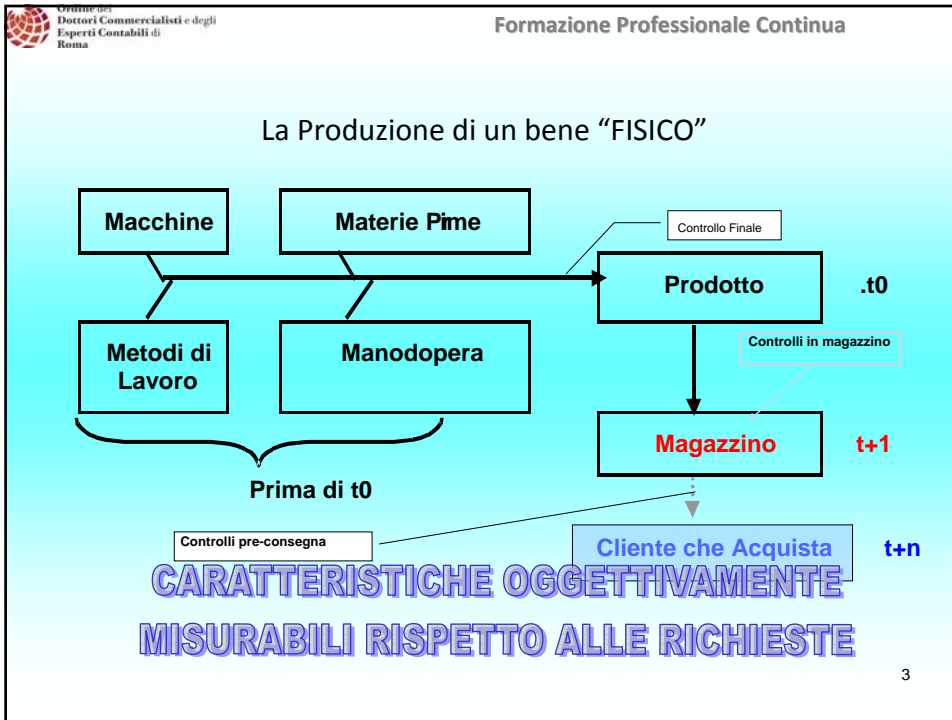
19 giugno 2014

1

Agenda dell’Incontro odierno

- Il “Servizio Professionale”
- Il ruolo del professionista e del cliente
- Dati, informazioni ed innovazione dei Sistemi Informativi
- Fatturazione elettronica
- Conservazione sostitutiva
- Opportunità (e rischi) per le parti interessate

2





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

Una possibile definizione di Servizio

Risultato di attività svolte per soddisfare le esigenze del cliente.

Le attività riguardano:

- l'interfaccia tra fornitore e cliente**
- l'impatto all'interno dell'organizzazione,**

6

Quindi la Qualità del servizio ...

DEVE ESSERE OTTENUTA/CONTROLLATA IN MODO DIVERSO PERCHÉ...

Il servizio esiste in quanto esiste un cliente che lo consuma al momento della sua produzione, questo non permette di applicare i modelli organizzativi classici basati esclusivamente sui controlli della produzione e quindi **NON SI PUÒ ESSERE CERTI DI CONSEGNARE UN SERVIZIO CONFORME AL CLIENTE** Perché ;

In moltissimi casi il cliente è una “risorsa” indispensabile per la corretta erogazione del servizio;

Il cliente si aspetta delle caratteristiche che, potremmo non conoscere e che potrebbe

DISSERVIZIO = SERVIZIO NON CORRETTO RISPETTO ALLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE = CLIENTE INSODDISFATTO

Un servizio percepito come insoddisfacente per il cliente comporta:

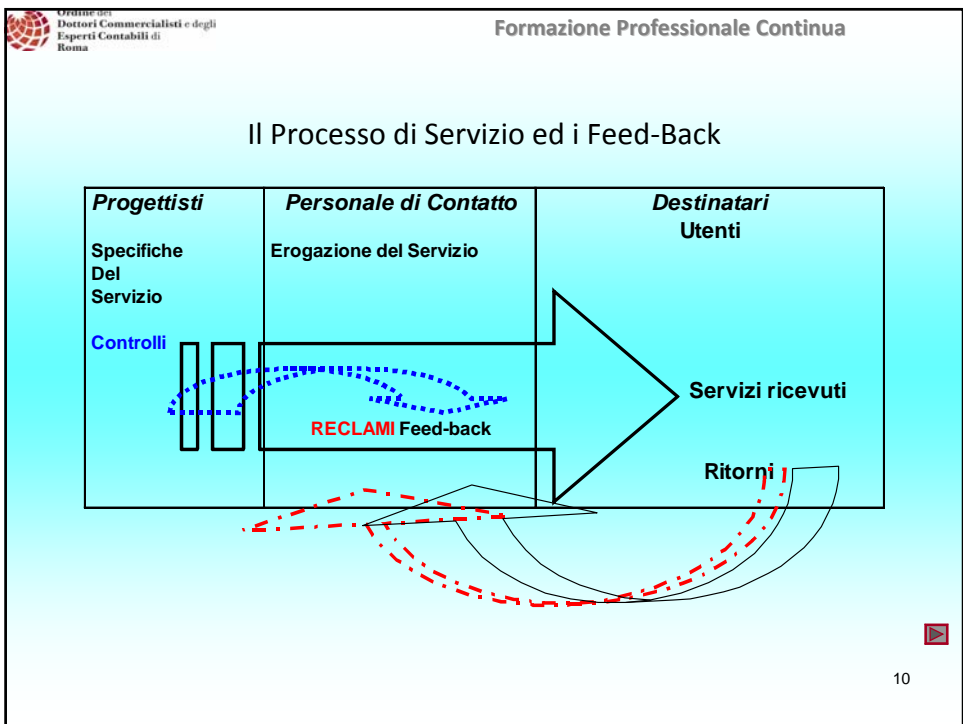
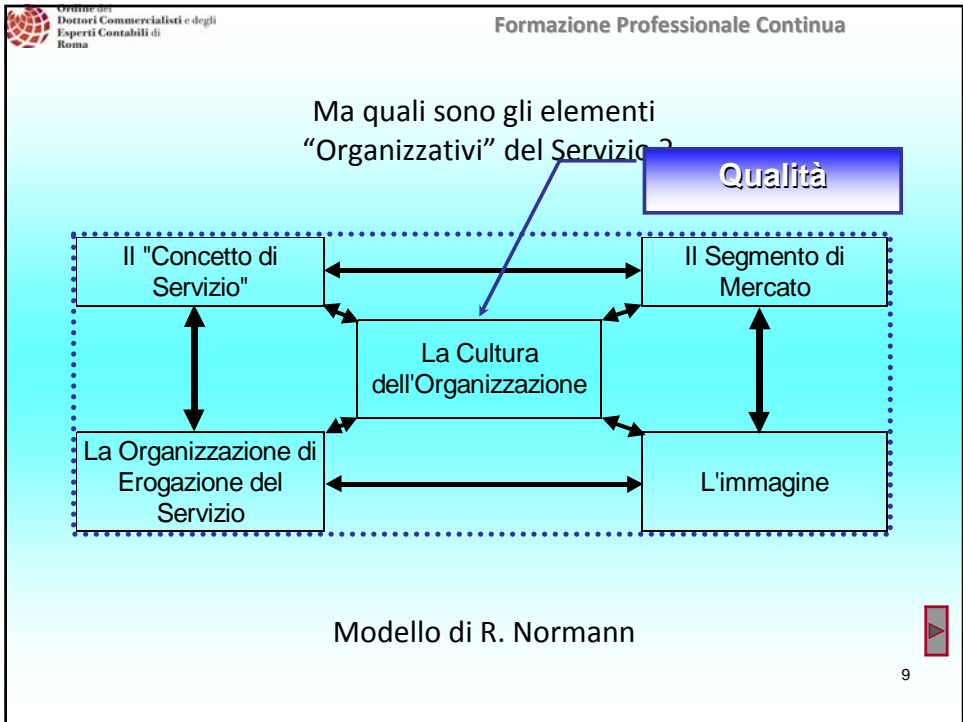
- A) Che comunque non è soddisfatto (e potrebbe vendicarsi)
- B) Che le sue aspettative per il futuro siano “modificate”

7

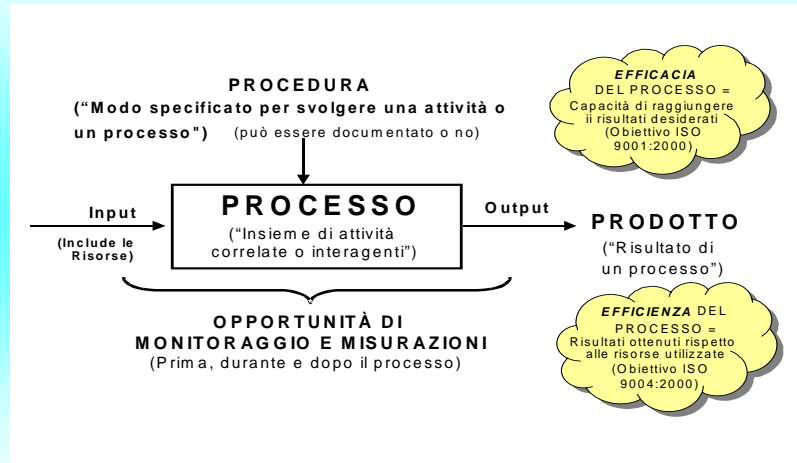
Che vuol dire ?

Molte delle caratteristiche dei Servizi Professionali non sono oggettivamente misurabili e la parte **GENERALMENTE IMPLICITA** ha il sopravvento sia da parte del Professionista che da parte del cliente

8



Processi e Procedure

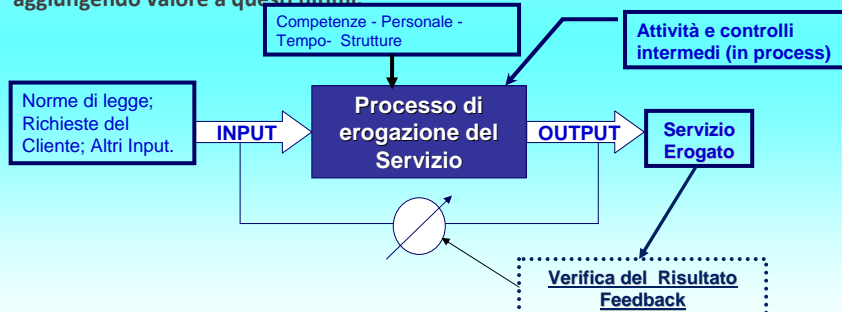


11

Le prestazioni professionali ricadono nelle attività intellettuali e quindi per definizione "Attività Immateriali" anche dette «Servizi Professionali» ;

Il Servizio è il risultato di un processo;

Un Processo è un insieme di attività coordinate tra di loro che, utilizzando risorse, trasformano elementi in ingresso (input) in elementi in uscita (output) aggiungendo valore a questi ultimi



12

La nostra professione nella storia



Fra Luca Pacioli ritratto da Jacopo de' Barbari con Guidobaldo, Duca di Urbino.

Notare nella parte superiore sinistra un rombo-cubododecaedro mentre sul tavolo a destra in basso si nota un solido regolare, dodecaedro platonico.

13

Che si è evoluta

Le prestazioni professionali tipiche del Dottore Commercialista e dell'Esperto Contabile :

- ☑ Tenuta della contabilità
- ☑ Gestione delle DRR
- ☑ Attività legate alla formazione dei bilanci
- ☑ Consulenza Aziendale (generica e per operazioni straordinarie di qualunque tipo, incluse perizie e valutazioni)
- ☑ Incarichi sindacali e Revisione Contabile
- ☑ Assistenza nel contenzioso tributario
- ☑ Procedure Concorsuali
- ☑ Altre attività previste dalla tariffa Professionale

Con alcune Normative Cogenti :

Dlgs 196/03 : T.U. Privacy

Dlgs 231/07 : Antiriciclaggio

Rapporti con Amministrazione Finanziaria

14

Per tutti questi servizi serve

L'intelletto Siamo infatti una Professione intellettuale

Ma può bastare ?

15

Vediamo

È una professione intellettuale, ... quindi basta l'intelletto.....e carta e penna (tanto so' far di conto)

Certo !!!!! Vediamo un po'

Categoria di Servizio	Intelletto	Altro ?
Consulenza Aziendale (generica e per operazioni straordinarie di qualunque tipo, incluse perizie e valutazioni)	Sì	
Incarichi sindacali e Revisione Contabile	Sì	
Assistenza nel contenzioso tributario	Sì	
Procedure Concorsuali	Sì	
Tenuta della contabilità	Sì	
Gestione delle DRRR	Sì	
Attività legate alla formazione dei bilanci	Sì	
Altre attività previste dalla tariffa Professionale	Sì	

Tutti i documenti li produciamo a Mano ?

Manualmente ?

Manualmente ?

Manualmente ?

Manualmente ?

16

Evoluzione della professione !



17

Perché il sistema ICT è diventato indispensabile per
l'erogazione dei servizi professionali?

Perché l'organizzazione degli studi professionali è cambiata

Penne, calcolatrici e codici sono stati sostituiti da:

- PORTALI GOVERNATIVI
- BANCHE DATI ONLINE
- SOFTWARE DEDICATI (ENTRATEL, FEDRA)
- FIRMA DIGITALE (CNS)
- POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA- PEC

In pratica:

le amministrazioni sono telematiche (e-government) → es. Bilanci,
Dichiarazioni dei redditi, Comunicazioni, Ricorsi tributari, variazioni
camerali etc.

le fonti del diritto e le informazioni professionali sono online

18

Ma non solo

È evidente che la tecnologia ci serve;

È anche vero che il processo di erogazione del servizio professionale utilizza una gran mole di dati e li trasforma in informazioni (es. dalla registrazione contabile al Bilancio e/o alla DRR)

Quindi il processo di erogazione opera efficacemente (fa le cose giuste) quando le informazioni sono gestite bene....

E qui si fa la conoscenza del

Il Sistema Informativo Aziendale (e di Studio - SIS)

. Camussone (1977) : “Insieme di elementi, anche molto diversi tra di loro, che raccolgono, elaborano, scambiano e archiviano dati, con lo scopo di produrre e distribuire le informazioni alle persone che ne abbisognano, nel luogo giusto, al momento giusto nel formato giusto”.

..... PER FARE LA COSA GIUSTA.

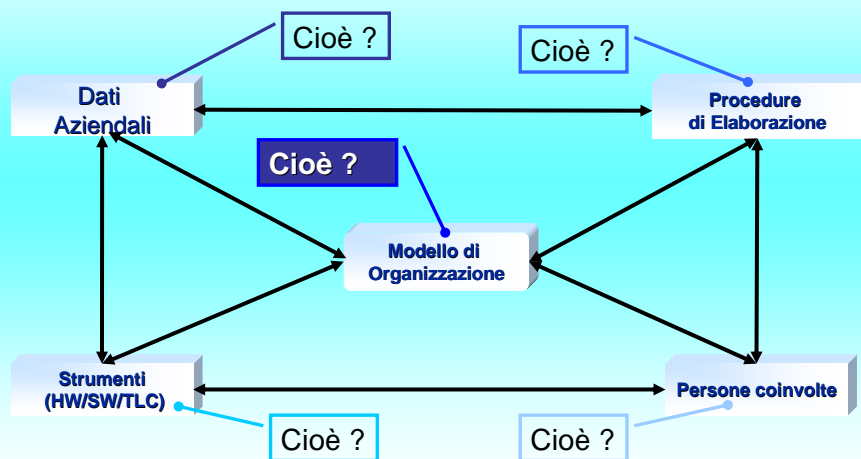
Ovvero

Insieme degli elementi che cooperando/interagendo fra di loro e partendo dai dati aziendali, permettono di rendere disponibile :

- La informazione giusta
 - alla persona giusta
 - al momento giusto
 - nel formato giusto
 - per permettergli di compiere la attività giusta
 - E di prendere la decisione giusta).

21

Elementi che costituiscono il SIS Rappresentazione Grafica



22



Elementi costitutivi del Sistema Informativo

Aspetti da sottolineare

**Dati Aziendali (Dati necessari alla erogazione dei servizi
INTERNI ed ESTERNI)**

**Procedure di elaborazione (modalità di trattare i dati a
prescindere dal supporto e dalla tecnologia)**

Strumenti (Contesto tecnologico, supporti)

Persone Coinvolte (Utilizzatori e gestori)

23



Il Sistema Informativo Aziendale Ufficiale/Privato - Storia

TIPO	FORMALIZZATO	INFORMALE
UFFICIALE	Procedure documentate Sistemi Automatizzati Riunioni verbalizzate Sito dell'organizzazione /Intranet	Prassi Interne Bar Incontri in Azienda
PRIVATO	Posta elettronica aziendale Intranet	Agenda Cartacea Cellulare /palmare / pendrive Posta elettronica personale

24

Ancora Vero ?

Piccolo sondaggio ...



Lo Conoscono

Lo Usano per la professione



Lo hanno installato sul palmare

Lo Usano per la professione



Lo sta usando adesso ?

25

Come il Sistema Organizzativo di studio è collegato con l'ICT

- ⇩ Il Sistema organizzativo influenza la diffusione dell'informatica
- A Seconda dello stadio evolutivo dello Studio;
 - A Seconda del tipo di attività svolta e della tipologia di servizi erogati;
 - A seconda del mercato in cui opera
 - A seconda della propensione all'uso della ICT da parte dei titolari.

🔗 Ma anche grazie all'e-government

🔗 Entratel, Firma digitale, www.etc.etc.it



ICT come componente Strategica Organizzativa

26

Evoluzione Tecnologica e Organizzazione dello studio

- ⇓ Le nuove tecnologie hanno impatti molto forti
 - Potenze di calcolo a costi irrisori
 - Capillarizzazione della capacità di elaborazione
 - Possibilità di automatizzare i processi a prescindere dai dati in essi circolanti
 - Facilità di sviluppo individuale delle applicazioni di supporto
- ⇓ Nuove modalità di gestione
 - Nuove figure professionali (mondo ICT e WEB, esperti di sicurezza informatica)
 - Proposte innovative dei Fornitori (Servizi di Contabilità su WEB !)
- ⇓ **Nuove servizi che sfruttano la nuova tecnologia.**
- ⇓ **NUOVE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (es. contabilità online)**

27

La tecnologia ieri



28

Oggi



E non solo HW

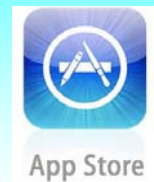
29

Evoluzione del SW

Software



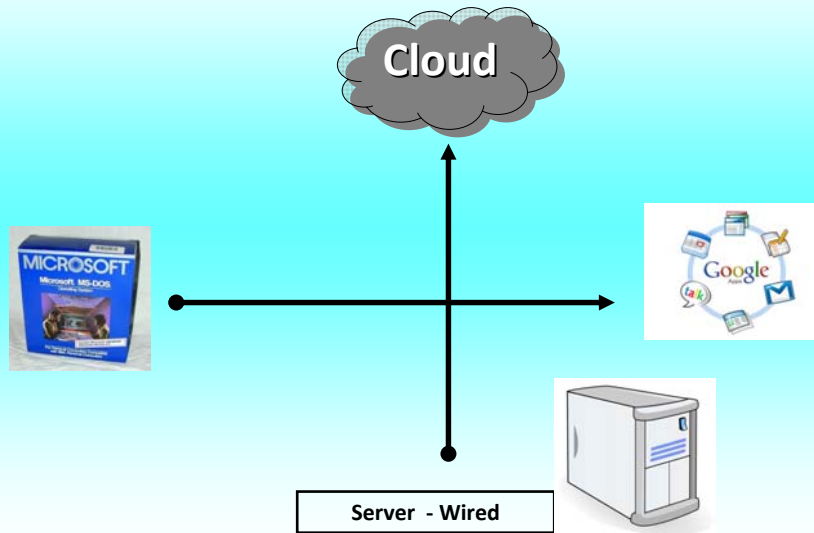
Servizi



Vale per tutti i SW !

30

Che sta ulteriormente evolvendo



31

Virtualizzazione dell'HW

Cloud = Nuvola

Il cloud computing è un modello di elaborazione dati on-demand che sfrutta l'accesso, per mezzo della rete internet, ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili, messe a disposizione da un fornitore di tali servizi.

Tali risorse possono essere rapidamente utilizzate o dismesse con un minimo sforzo di gestione in accordo con il contratto

Questo comporta che l'utente non abbia necessità di avere particolari competenze tecnologiche per la gestione delle risorse essendo tale aspetto demandato al fornitore

32



Analisi FDOM

Punti di Forza

- ↳ Flessibilità ed elasticità nel dimensionamento
- ↳ Investimenti bassi in infrastrutture
- ↳ Nuovi servizi in tempi rapidi

Opportunità

- ✦ Focalizzazione sul proprio lavoro
- ✦ Virtualizzazione delle infrastrutture
- ✦ Costi certi e legati all'uso dei servizi

Punti di debolezza

- ↳ Vecchi investimenti non ancora ammortizzati
- ↳ Sw già esistente
- ↳ Sicurezza
- ↳ Disponibilità servizio

Minacce

- ⚡ Furto / perdita di Dati
- ⚡ Dipendenza da terzi
- ⚡ Minacce informatiche
- ⚡ Aspetti legali (normativa privacy)

33



Rischi e Debolezze

To Cloud

Significa : annuolarsi



34