

**VADEMECUM N. 1/2014**

**Gestione dei piccoli e medi studi professionali  
Domande frequenti (FAQ)**



**a cura dell'intero gruppo**

Gruppo di Lavoro Sicurezza ed Organizzazione dello Studio

Coordinatore: Gianantonio Poli. Delegato del Consiglio: Eugenia Salvadori.  
Membri: Domiziano Lascioli, Biagio Notario, Aldo Massimo Rossi, Paolo Tebaldini,  
Nicolò Vaianella

## Nel 2014 è ancora possibile esercitare la professione senza alcun utilizzo di strumenti digitali informatici e telematici?



Certo che sì. Si provi ad immaginare alcune tipiche situazioni lavorative, rientrate nella routine, prive della dotazione informatica: la redazione di una perizia di stima in duplice copia, con l'utilizzo di macchina da scrivere e carta carbone, contenente tabelle di dati ordinati e sommati per righe e per colonne; la tenuta della contabilità ordinaria mediante

l'utilizzo di registri contabili e schede di mastro a fogli mobili, dotati di appositi raccoglitori che ne facilitano la consultazione in caso di bisogno; le comunicazioni interne ed esterne allo studio gestite con l'invio e la ricezione di buste e plichi a mezzo del servizio postale...

Un anacronismo molto costoso in termini di produttività. Senza dubbio l'informatica ha facilitato e modificato il modo di lavorare, tuttavia a volte pare che per utilizzare un computer sia necessario anche sapere come il computer funziona.

E' come se per guidare un'autovettura fosse necessario conoscere il corretto funzionamento di tutte le parti che la compongono: sfido la casalinga di Voghera a spiegare quante valvole e cilindri ci sono nel cofano della sua utilitaria.

Questa è una sensazione molto diffusa soprattutto da chi il computer lo ha "dovuto imparare" (si diceva proprio così .. "vado a scuola di computer"), perché forse all'inizio non era poi così di facile utilizzo.

Sul monitor di un personal computer appena acceso compariva una scritta di non facile interpretazione: "C:\": era necessario sapere cosa dire al personal computer per fargli fare le cose. Oggi è il personal computer che dice a noi le cose da fare.

## Quanto è importante la conoscenza in uno studio professionale?



La conoscenza è la consapevolezza e la comprensione di fatti, verità o informazioni ottenuti attraverso l'esperienza o l'apprendimento (a posteriori). In ogni organizzazione la disponibilità e la condivisione delle informazioni è di fondamentale importanza e rappresenta un vantaggio competitivo.

La gestione delle informazioni non è solo questione di tecnologia, per ottenere i risultati sperati, tecnologia e conoscenza devono viaggiare di pari passo.

In uno studio professionale la conoscenza è sicuramente utile per:

- offrire servizi in maniera più efficiente;
- assicurare una qualità costante a prescindere dalle singole competenze del personale;
- assicurare un livello dei servizi uniforme;
- ridurre al minimo la necessità di formazione;
- ridurre la necessità di personale qualificato.

La conoscenza è importante anche per comprendere la qualità dei propri servizi, i punti di forza e di debolezza, i potenziali rischi, i propri limiti, la propria vocazione.

Ciò significa che gli studi professionali devono vedere la gestione della conoscenza come un nuovo approccio strategico allo sviluppo del proprio business, obiettivo indispensabile per prosperare nell'attuale mondo particolarmente dinamico ed incerto.

## Quali sono i mezzi più diffusi di condivisione della conoscenza?



Le nuove tecnologie informatiche e telematiche stanno rivoluzionando l'approccio da parte degli studi professionali nella gestione dei flussi informativi e documentali sia interni che esterni allo studio.

Allo stato attuale sono ancora pochi gli studi che hanno già intrapreso un tale approccio. Sono gli studi di grandi dimensioni che hanno già una struttura predisposta per regolare enormi flussi di

comunicazioni, informazioni e documenti sia all'interno che all'esterno dei medesimi.

Attualmente gli strumenti che la tecnologia informatica e telematica ci offre in ausilio alla nostra professione sono:

**Sito web (o sito internet) e portale dei clienti dello studio** – E' un insieme di pagine web correlate, ovvero una struttura ipertestuale di documenti che risiede su un server web. Già parecchi studi sono dotati di un sito internet sia per soddisfare esigenze di informazione, sia come biglietto da visita dello studio professionale. Ora la tecnologia permette di interagire in maniera affidabile con i contenuti web, trasformando il sito in un strumento di lavoro ad uso quotidiano, ideale per trasmettere e ricevere documenti ed informazioni. Un vero e proprio portale in uso ai propri clienti per:

- compilare formulari
- consultare circolari di studio
- consultare documenti
- fare il download di moduli e documenti
- consultare la normativa
- apprendere procedure
- guardare videolezioni

Il sito web raggiunge velocemente tutti i clienti lasciando a loro la decisione di quando e come beneficiare dei contenuti.

**Extranet** – E' una estensione di una LAN, o di un sito web, che permette anche a soggetti non operanti all'interno della suddetta rete di accedere a informazioni, servizi e consultare o immettere dati.

Per esempio la extranet può essere configurata per la trasmissione delle rilevazioni contabili effettuate presso la sede del cliente da trasmettere e trasferire allo studio per il controllo da parte del professionista ed all'elaborazione condivisa. Oppure dell'effettuazione della contabilità on-line attraverso il sito web dello studio professionale. Il vantaggio è l'accesso e la gestione in contemporanea sulle rilevazioni contabili effettuate sia da parte del cliente che da parte dello studio.

Oltre ad una immissione dati condivisa, il sito web così strutturato può fornire anche servizi accessori come il feedback dai clienti, comunicazioni ai clienti, verifica clienti e fornitori, ricerca di collaboratori, scambio di strumenti video, di immagini e di calcolo oltre alla possibilità dell'accesso del cliente alle pratiche di studio alla gestione degli appuntamenti on-line con form, mail o sms.

**Intranet** – E' una rete informatica interna a un'azienda o a un gruppo di aziende, simile ad un sito web, ma inaccessibile a utenti non autorizzati. Viene usata all'interno di una organizzazione per facilitare la comunicazione e l'accesso all'informazione.

**Social network** - Con l'espressione social network si identifica un servizio informatico on line che permette la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di siti internet o tecnologie che consentono agli utenti di condividere contenuti testuali, immagini, video e audio e di interagire tra loro.

**Sistemi RSS** - Acronimo di Really simple syndication o di Rich site summary, un'applicazione del linguaggio Xml (eXtensible Markup Language) che permette di generare automaticamente, secondo modi e tempi desiderati, i cosiddetti 'feed' (titoli e sommari di notizie) senza passare per la Home page del sito proprietario.

## Quali sono i principali problemi legati alla gestione della conoscenza?



Nel contesto di uno studio di commercialisti, diversi sistemi di gestione documentale di tipo procedurale possono collegare tra loro processi, informazioni e conoscenze. I sistemi informatici possono essere concepiti in maniera da facilitare la gestione del flusso di lavoro, facendo in modo che il documento, durante le varie fasi del normale processo di compilazione, venga sottoposto a revisione, per essere infine approvato e distribuito, oppure autorizzato a procedere alla fase successiva.

Per l'implementazione di un sistema di gestione della conoscenza si dovranno affrontare una serie di problemi:

- organizzare l'archivio informatico (server) e un sistema veloce di recupero dei dati;
- definire come gestire i dati per ottenere un sistema coerente;
- proteggere i dati per assicurare la loro riservatezza;
- emanare direttive che garantiscano che i sistemi informatici non vengano utilizzati in modo improprio;
- nominare i responsabili delle informazioni.

## È possibile lavorare attraverso un ufficio virtuale?



L'ufficio virtuale rappresenta una modalità nuova di organizzare il lavoro nello studio professionale, che si basa sul telelavoro. Il telelavoro si avvale a sua volta di nuove tecnologie di comunicazione, quali i nuovi sistemi voip es. Skipe, che consentono di effettuare anche videochiamate.

## Cosa rappresentano l'outsourcing e l'insourcing?



remoto.

### Quali sono i possibili rischi dell'Outsourcing/Insourcing?



I rischi riguardano la sicurezza dei dati, ad esempio il furto d'identità con tutte le conseguenze che ne potrebbero derivare sotto il profilo legale.

Un altro fattore da considerare riguarda la necessità di formare i collaboratori residenti in altri paesi.

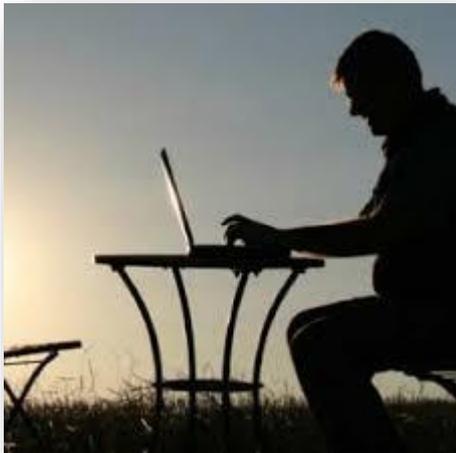
### Quali sono i vantaggi dell'Outsourcing/Insourcing?



Attraverso queste modalità di telelavoro si ottengono notevoli vantaggi, i più evidenti sono :

- La possibilità di accedere a professionalità di cui c'è scarsa offerta nel paese d'origine.
  - La possibilità di risparmiare in termini di costi accessori, come la formazione e le risorse tecnologiche.
- La gestione del sovraccarico di lavoro.
  - L'aumento delle prestazioni in termini di tempi di consegna dei lavori, di produttività e di risultati di qualità superiori, grazie all'impiego dei processi e dei sistemi più efficienti, validi e affidabili.

## **Cos'è il lavoro mobile (mobile working).**



Rappresenta un'altra forma di telelavoro che utilizza un computer portatile (laptop o netbook).

Ciò consente ai professionisti di lavorare da qualsiasi posto, ad es. da casa propria, o dall'ufficio del cliente.

## **Cos'è l'XBRL e quali vantaggi comporta l'utilizzo di questa nuova tecnologia in generale?**



E' l'acronimo di Extensible Business Reporting Language, ossia un linguaggio per la comunicazione elettronica dei dati economici e finanziari. Il suo utilizzo comporta vantaggi dal punto di vista della preparazione, dell'analisi e della comunicazione delle informazioni, unitamente a risparmi di costo, maggiore

efficienza, precisione e affidabilità.

## **Quali sono i vantaggi del linguaggio XBRL nel sistema amministrativo e contabile delle Aziende?**

In primis le aziende che utilizzano il linguaggio XBRL, possono automatizzare il processo di raccolta dei dati economico finanziari.

In secondo luogo, una volta che i dati economico finanziari grezzi vengono tradotti in XBRL, è possibile produrre per l'ufficio amministrativo con la massima facilità i vari tipi di report delle diverse divisioni aziendali, quali:

- Report destinati al management.
- Prospetti e rendiconti destinati alla pubblicazione.
- Dichiarazioni fiscali ecc.

In terzo luogo è possibile un accurato controllo dei dati attraverso la convalida dei dati corretti, oppure la modifica o l'integrazione dei dati contenenti errori o dei dati mancanti.

### **Perché è importante passare dalla carta ai documenti digitali?**



La dematerializzazione dei documenti prodotti all'interno di uno studio professionale è sicuramente uno degli obiettivi più importanti per migliorarne l'organizzazione.

Quando le informazioni sono solo sulla carta i tempi per archiviare o recuperare i documenti si dilatano notevolmente.

Optare per i documenti digitali consente di creare un sistema semplificato in cui tutto viene memorizzato in un settore specifico ed in tempo reale, attraverso pochi click.

Anche se si dispone di un sistema di archiviazione su carta molto efficiente vi è sempre il rischio che tali documenti possano essere rubati, danneggiati o persi. Con la gestione dei documenti in formato digitale è molto facile eseguire delle copie di sicurezza su uno o più server, fino ad azzerare il rischio di furto, danneggiamento e perdita.

A volte più persone hanno bisogno di accedere alle stesse informazioni. I documenti in formato digitale sono accessibili da più soggetti contemporaneamente, anche da luoghi diversi.

Attraverso un sistema di autorizzazioni è poi possibile proteggere file e cartelle da password in modo da renderli disponibili solo ad utenti specifici. In un contesto tradizionale, con documenti solo su carta, sarebbe molto più complicato e costoso.

### E se perdo tutti i dati?



La mancanza di un efficace sistema per garantire la continuità del servizio e la possibilità di recuperare i dati in caso di emergenza può comportare conseguenze disastrose. Lo studio deve elaborare pertanto un efficace piano di gestione del rischio ed effettuare periodicamente il backup.

### Cos'è il backup?



In informatica con il termine backup si indica la copia di sicurezza, o copia di riserva, che permette di ripristinare i dati originali. È indispensabile un sistema di *backup* efficiente, che consenta di recuperare la configurazione dei sistemi ed i dati.

Esistono diverse tipologie di *backup*:

- **Backup tipo bare metal:** viene salvato tutto ciò che è possibile sul *server*, compresi i *driver* dei dispositivi e le altre configurazioni di basso livello, di modo che il *server* possa essere ripristinato esattamente nel modo in cui era stato configurato in origine.

- **Backup di sistema:** vengono salvati e recuperati tutti i sistemi operativi del *server*, i *software* applicativi e i dati, ma spesso non tutti i dati di configurazione del *server*.
- **Backup dei dati:** vengono salvati e recuperati solo i dati, non le informazioni relative ai sistemi operativi o alle applicazioni.

Alcuni studi hanno deciso di effettuare ogni giorno il *backup* dei dati e una volta alla settimana o al mese il *backup* dell'intero sistema. Alcuni sistemi effettuano dei *backup* incrementali, ovvero copiano soltanto i dati che sono stati modificati rispetto all'ultimo *backup* effettuato.

### Quali sono i supporti adatti per il backup?



Teoricamente qualsiasi supporto, in grado di memorizzare dati, è adatto al backup.

Il supporto va scelto tenendo conto:

- della capacità di memorizzazione (quantità di dati);
  - della velocità di memorizzazione (e conseguente ripristino dati);
  - della durata nel tempo dell'integrità dei dati;
- dal costo per Gbyte del supporto.

In origine per il *backup* venivano utilizzati sistemi a nastro. Molti studi professionali utilizzano dischi rigidi portatili per effettuare il *backup*. Dove la connessione Internet è veloce ed affidabile, alcune aziende forniscono servizi di *backup on line*. Ciò significa che ogni giorno viene effettuato un *backup on line* automatico del sistema sui *server* del *provider*.

Una considerazione importante riguarda la rotazione dei supporti utilizzati per il *backup*, ovvero la gestione del momento in cui cancellare o riscrivere i dati salvati in precedenza. Generalmente gli studi professionali effettuano un *backup* separato per ogni giorno della settimana. La tecnica di conservare poi il quarto *backup* settimanale come *backup* mensile, che sarà a sua volta conservato per dodici mesi. Infine il *backup* annuale a tempo indefinito.

In questo modo, dovrebbe essere possibile ripristinare un *file* cancellato il giorno precedente, la settimana precedente, il mese precedente, l'anno precedente o in una qualsiasi data compresa in questi intervalli di tempo.

Le copie di *backup* dovrebbero essere conservate al di fuori dei locali dello studio per preservarle da eventuali incidenti o calamità e in un luogo sicuro e facilmente accessibile in caso di necessità. Non è consigliabile conservare le copie a casa dei collaboratori, perché ciò comporterebbe un rischio di perdita o di distruzione dolosa nel caso il collaboratore dovesse entrare in conflitto con lo studio.

### Ma per fare un buon backup è solo questione di supporto?



La qualità del *backup* dipende dal *software* utilizzato per effettuarlo. La maggior parte dei programmi di *backup* conserva un registro degli eventi per verificare che il *backup* sia stato effettuato con successo. Il modo più efficace per testare un sistema di *backup* è cercare di ripristinare un *file*. A questo scopo, si consiglia di adottare delle procedure che prevedano il ripristino di un *file* di prova almeno una volta al

mese, per garantire che il sistema di *backup* funzioni come previsto.

### E se mi si rompe il computer?



Con i fornitori di *hardware* si dovranno stipulare dei contratti di manutenzione, per una rapida riparazione di eventuali guasti delle macchine. Nel contratto si dovrà specificare la tipologia di servizio che il fornitore si impegna a garantire in caso di malfunzionamento dell'*hardware*. I sistemi che svolgono una funzione critica per l'attività dello studio, come

i *server*, i commutatori e le tecnologie di *backup* richiedono un intervento immediato.

Si consiglia di stipulare una polizza assicurativa che copra le spese sostenute per la sostituzione dei componenti, unitamente alle spese di manodopera sostenute per ripristinare sistemi e dati.

### Come posso prevenire la situazione di arresto del sistema?



Un elemento fondamentale da considerare è l'installazione di componenti ridondanti che consentano al *server* di continuare ad operare anche in caso di guasto di uno dei componenti. In generale vengono installati alimentatori e dischi ridondanti, in quanto questi componenti hanno maggiori probabilità di subire dei guasti. Si ricorre spesso ai sistemi RAID (*Redundant Array of Inexpensive/ Independent*

*Disks* – Insieme Ridondante di Dischi Indipendenti) per distribuire i dati su una serie di dischi diversi.

Nel caso si verifichi un guasto del sistema, è opportuno che lo studio possa contare su un piano di emergenza nell'ipotesi che non siano disponibili le figure tecniche di riferimento: si può pensare di stilare un elenco dei tecnici cui rivolgersi per il *backup*, un documento che definisce la configurazione *hardware* e *software*, da aggiornare periodicamente per consentire al nuovo tecnico di ripristinare velocemente il sistema.



### E quindi?

Quindi non bisogna lasciare nulla all'improvvisazione, uno studio professionale moderno non viene per caso, nulla accade per caso.

Bisogna intervenire su più fronti per ottenere risultati apprezzabili, per esempio:

- Elaborare un piano strategico, corredato dal relativo *budget*, per i sistemi tecnologici dello studio
- Progettare il proprio sito web
- Selezionare attentamente i sistemi tecnologici
- Dotarsi di un'assistenza tecnica adeguata
- Adottare programmi di gestione documentale
- Sfruttare se necessario le nuovissime soluzioni su *host* e/o le soluzioni di *cloud computing*
- Valutare attentamente i pericoli legati all'informatica imparando ad eliminare o attenuare i relativi rischi