



**Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma**

Gli strumenti di collaborazione per gli studi professionali

Nicola Sciarra

Studio **Sciarra**



Il ruolo dei commercialisti è in trasformazione - 1

Questa affermazione nasce dall'osservazione della realtà: l'ecosistema imprenditoriale italiano, composto per la maggior parte da micro e piccole imprese, senza il contributo dei commercialisti ed esperti contabili, così come di avvocati e consulenti del lavoro, non potrebbe svolgere direttamente molti importanti processi amministrativi, contabili e fiscali.

I commercialisti presidiano solitamente interi processi lavorativi in ambito amministrativo, fiscale, contrattualistico, e diventano veri e propri consiglieri degli imprenditori per le scelte strategiche inerenti la loro azienda.

Il commercialista è, quindi, sia parte integrante delle aziende clienti, sia azienda esso stesso, perché gestisce o lavora in studi professionali che rispondono esattamente a tutte le logiche di mercato a cui rispondono le aziende. La crisi economica ha reso necessario, tanto per le imprese quanto per i commercialisti, recuperare livelli superiori di efficienza interna, riducendo gli sprechi e, soprattutto, ottimizzando i processi lavorativi, comprimendo le attività a basso valore.



Il ruolo dei commercialisti è in trasformazione - 2

In aggiunta a ciò e in ottica di mercato, è necessario cercare nuove aree di business o nuovi canali di vendita con l'obiettivo di aumentare la fidelizzazione della clientela servita e aprire lo studio a nuove fasce di mercato attraverso nuovi servizi.

I commercialisti, o almeno una parte di essi, si stanno infatti accorgendo del cambiamento in atto, dovuto sia alle dinamiche del mercato di riferimento, che indotto dalla legislazione e dalla Pubblica Amministrazione, che trasferisce alcuni adempimenti e controlli ai commercialisti, imponendo l'utilizzo di strumenti digitali nella comunicazione tra Impresa - commercialista - Pubblica Amministrazione.

I commercialisti potrebbero sfruttare a loro favore i cambiamenti in atto e accogliere e utilizzare a proprio vantaggio le nuove tecnologie, percependole come strumenti abilitanti a nuove opportunità di business o di competenza piuttosto che come un ulteriore aggravio all'operatività giornaliera.

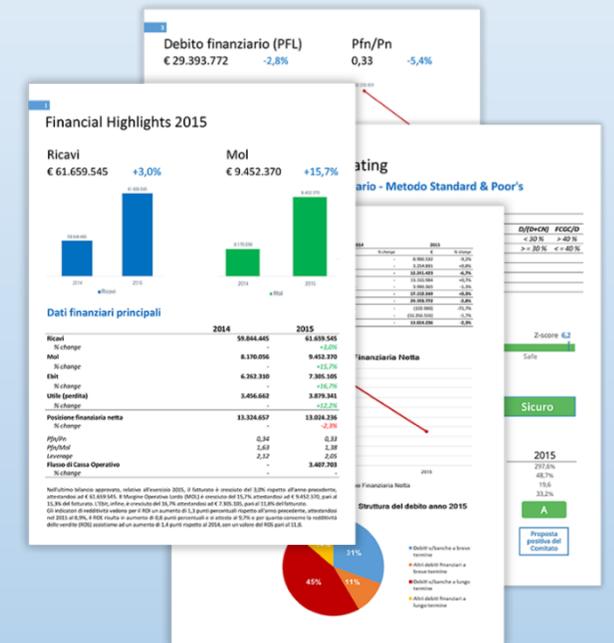


Gli strumenti di collaborazione via Web

A questa esigenza possono venire incontro, in particolare, alcuni innovativi strumenti di collaborazione via Web, dedicati agli studi professionali e alle associazioni di categoria.

In effetti tali tool, in contesti lavorativi sempre più frenetici, consentono a studi e associazioni di aiutare i propri clienti a snellire e velocizzare il flusso di comunicazioni e documenti, facendo crescere in loro un maggior grado di soddisfazione, che poi si traduce in un più elevato livello di fidelizzazione, e quindi in una maggior probabilità, per gli studi professionali, di conservare nel tempo i livelli di compenso per le attività e i servizi forniti.

Più in particolare, questi strumenti tecnologici sono tipicamente costituiti da portali Web collaborativi, in grado di fornire agli utenti servizi attivi 24 ore su 24 per sette giorni la settimana: uno studio professionale li può mettere a disposizione delle aziende clienti, tramite una semplice connessione a Internet.



Gli strumenti di collaborazione via Web

- Il ruolo dei commercialisti, è in trasformazione e le soluzioni Cloud, web-based e il Software as a Service (SaaS) possono supportare questi professionisti nell'ampliare l'offerta dei servizi proposti ai propri clienti.
- Il lavoro tradizionale dei commercialisti (la gestione della contabilità e i calcoli e la trasmissione dei dichiarativi) è percepito dai clienti come una "commodity", ovvero di un servizio non differenziale per l'azienda.
- Le tecnologie e il lavoro in mobilità possono contribuire fortemente ad attivare l'efficienza interna e l'efficacia esterna a uno studio di professionisti, dando così una maggiore disponibilità di tempo da dedicare ai propri clienti e per sviluppare servizi nuovi (come la Fatturazione Elettronica o il Controllo di Gestione).



Anche in modalità Cloud

I dati che quindi fino ad oggi venivano salvati sui pc sono decentrati su vari server: giganteschi archivi digitali a cui l'utente può accedere grazie al browser e alle applicazioni, da computer fisso o in mobilità, in qualunque momento della giornata e da qualunque posto grazie a Internet.



Le caratteristiche del Cloud e i servizi che offre

Utilizzando varie tipologie di unità di elaborazione (CPU), memorie di massa fisse o mobili come RAM, dischi rigidi interni o esterni, Cd/DVD, chiavi USB eccetera, un computer è in grado di elaborare, archiviare, recuperare programmi e dati.

Nel caso di computer collegati in rete locale (LAN) o geografica (WAN) la possibilità di elaborazione/archiviazione/recupero può essere estesa ad altri computer e dispositivi remoti dislocati sulla rete stessa. Sfruttando la tecnologia del Cloud computing gli utenti collegati ad un Cloud provider possono svolgere tutte queste mansioni, anche tramite un semplice browser di Internet.

Possono, ad esempio, utilizzare software remoti non direttamente installati sul proprio computer e salvare dati su memorie di massa online predisposte dal provider stesso (sfruttando sia reti via cavo che senza fili).

Rinunciando a chiavette Usb e dispositivi mobili si risparmia spazio e si viaggia leggeri, ma soprattutto, con la tecnologia Cloud si possono creare degli archivi raggiungibili in qualunque momento, da pc o da mobile.



Con la tecnologia Cloud si possono creare degli archivi raggiungibili in qualunque momento, da pc o da mobile -1

Tra i servizi più diffusi e in crescita troviamo a supporto della mobilità:

- posta elettronica – servizio Internet grazie al quale ogni utente abilitato può inviare e ricevere dei messaggi utilizzando un computer o altro dispositivo elettronico (es. palmare, cellulare ecc.) connesso in rete attraverso un proprio account di posta registrato presso un provider del servizio.
- i sistemi di Unified Communication & Collaboration (UC&C) e le soluzioni di Enterprise file sharing – la Comunicazione unificata (UC) è l'integrazione di servizi real-time di comunicazione quali, ad esempio, l'Instant messaging (chat), la Telefonia IP, la videoconferenza con i mezzi di comunicazione in differita come, ad esempio, la segreteria telefonica, e-mail, SMS e fax.



Con la tecnologia Cloud si possono creare degli archivi raggiungibili in qualunque momento, da pc o da mobile -2

- per l'information management i sistemi di office automation – intesi come tutti i programmi necessari a svolgere il lavoro quotidiano di ufficio (es. Pacchetto Office).
- per la relazione con i clienti il CRM (Customer Relationship Management) – si tratta di un programma con una strategia sottostante che mira alla gestione di tutte le interazioni che hanno luogo con i clienti potenziali ed esistenti. Il CRM consente di migliorare la produttività, concludere positivamente più trattative e aumentare il livello di soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.



Le principali funzionalità - 1

Nello spazio del portale, fra i servizi più interessanti, vi sono quelli che consentono comode operazioni di compilazione di dati, caricamento di file in vari tipi di formato, e l'inserimento delle informazioni indispensabili (dati su oneri, familiari a carico, note, fatture, ricevute e via dicendo) per preparare le dichiarazioni e ottemperare agli adempimenti fiscali.

In questo spazio, i clienti dello studio, tramite avvisi preventivi in bacheca, hanno la possibilità di inserire nei moduli, resi disponibili online nel corso dell'anno, tutti i dati necessari per la compilazione della dichiarazione dei redditi. In questo modo lo studio può acquisire direttamente le informazioni, poi importabili all'interno degli applicativi gestionali.



Le principali funzionalità - 2

Altre utili operazioni di data entry possono riguardare anche la gestione giornaliera delle presenze-assenze dei dipendenti aziendali; l'aggiornamento delle loro anagrafiche, eseguibile a cura dell'impresa o degli stessi addetti; o, ancora, le eventuali modifiche sui dati dei familiari a carico dei singoli dipendenti, che servono per la successiva elaborazione dei cedolini paga.

Il portale, attraverso appositi meccanismi di controllo e tracciamento di tutte le attività di workflow, provvede poi a fornire tutti gli aggiornamenti sui dati e ad avvisare sulla disponibilità dei documenti elaborati, non appena pronti, attraverso puntuali notifiche via e-mail.

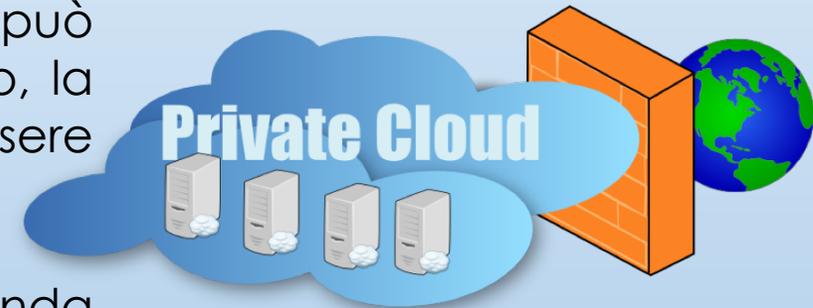
I documenti prodotti dagli applicativi gestionali, che amministrano le paghe, la contabilità, le dichiarazioni fiscali, i bilanci e quant'altro, si possono poi subito pubblicare in automatico o rendere disponibili agli utenti, in modo sicuro e nel rispetto dei principi di privacy, attraverso aree riservate sulla bacheca delle singole aziende.



Come può essere organizzato il Cloud? - 1

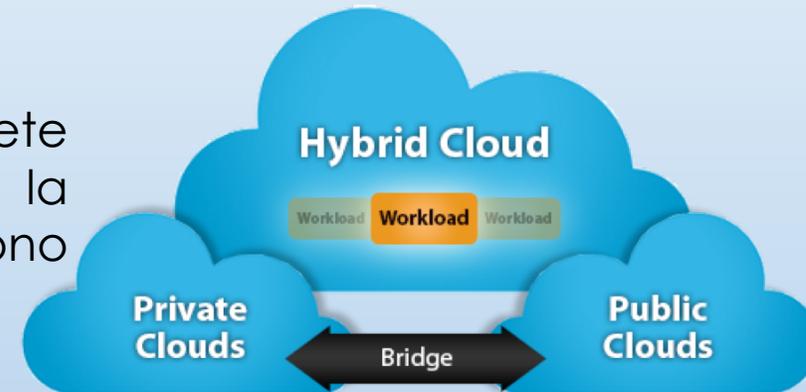
Esso si distingue in:

- **Private Cloud:** i servizi di Cloud computing sono erogati dall'azienda, o da un provider esterno, unicamente all'azienda stessa e alle sue diverse unità (on-premise). Quello che conta è la fruizione dei servizi: l'infrastruttura può essere gestita o operata dall'azienda stessa o da un provider esterno, la proprietà può essere interna o esterna, ma i servizi devono essere appannaggio di un'unica organizzazione.
- **Community Cloud:** i servizi di Cloud computing sono erogati da un'azienda o un service provider ad un gruppo ristretto di organizzazioni che condividono alcune caratteristiche come, ad esempio, livelli di sicurezza, norme legali, obiettivi e così via. Anche in questo caso l'infrastruttura può essere gestita o operata da una delle aziende del gruppo o da un provider esterno.



Come può essere organizzato il Cloud? - 2

- **Public Cloud:** sono servizi di Cloud computing erogati attraverso la rete Internet da un service provider a diversi clienti. L'infrastruttura, la piattaforma, le applicazioni sono di proprietà del service provider, sono gestite dal service provider e sono condivise con più clienti.
- **Hybrid Cloud:** i servizi sono costruiti su infrastrutture ibride che utilizzano la modalità privata per alcuni aspetti (ad esempio la conservazione dei dati) e la modalità pubblica per altri (ad esempio le interfacce di accesso).



Qualunque azienda prima o poi si trova nella condizione di dover rinnovare la propria architettura perché obsoleta - 1

Qualunque azienda si troverà dunque nella condizione di scegliere se rinnovare completamente la propria architettura, acquistando nuovo hardware per ospitare nuovo software, oppure se cominciare a spostare nel Cloud i servizi che si intende rinnovare, mantenendo gli altri sull'infrastruttura che già si possiede. È una soluzione di Cloud ibrido che permette di conservare gli investimenti già fatti e, soprattutto, di verificare con gradualità l'utilità del nuovo modello, valutare gli svantaggi e i vantaggi del Cloud, cominciando a provare l'efficacia della soluzione e affrontando il nuovo investimento con tranquillità.



Qualunque azienda prima o poi si trova nella condizione di dover rinnovare la propria architettura perché obsoleta - 2

I motivi per i passaggi al Cloud computing sono diversi da azienda ad azienda. Le piccole imprese potrebbero non avere le risorse necessarie per gestire in modo ottimale un'infrastruttura di server per i loro servizi di base come, ad esempio, il backup. Altre organizzazioni potrebbero trovare molto più economico ospitare i propri servizi in un datacenter di un provider piuttosto che costruirlo in casa, altre imprese più grandi che hanno già fatto investimenti in infrastrutture potrebbero rendere più efficiente un proprio datacenter adottando le caratteristiche di Cloud computing in un Cloud privato. Insomma, a seconda delle singole esigenze si può optare per una soluzione Cloud piuttosto che un'altra, e chiedere supporto a un provider piuttosto che a un altro.



I benefici - 1

Se si analizzano le principali soluzioni e gli applicativi presenti negli studi di commercialisti ed esperti contabili, si può concludere che, tralasciando alcune tecnologie indispensabili, senza le quali non si potrebbero erogare alcuni servizi specifici, sono ancora una minoranza gli Studi che dispongono di un “asset tecnologico” ampio e variegato.

Le tecnologie considerate indispensabili per un Commercialista focalizzato su alcune attività “tradizionali”

– la firma digitale, il programma per la contabilità Clienti, l’home banking per le disposizioni di pagamento, i programmi per il calcolo e la trasmissione degli obblighi fiscali e la consultazione delle banche dati – superano una diffusione dell’80%.

Per le altre tecnologie la percentuale di penetrazione si abbassa drasticamente e non supera il 40% di diffusione. Soluzioni come la Gestione Elettronica Documentale, la Conservazione Sostitutiva, il Portale Internet per lo scambio dei documenti con i Clienti e altre tecnologie potrebbero risolvere molti problemi di archivi saturi – il 59% dei commercialisti dichiara di avere archivi saturi o prossimi alla saturazione – e velocizzare la ricerca dei documenti.



I benefici - 2

I benefici delle soluzioni di dematerializzazione dei documenti sono dimostrati dagli stessi commercialisti. Chi ha già implementato soluzioni di questo tipo evidenzia, nel 72% dei casi, una riduzione degli archivi cartacei, mentre il 43% dichiara che è aumentata l'efficienza nella gestione dei documenti e il 32% riscontra una riduzione della carta prodotta per l'attività condotta dallo Studio.



Dati sensibili e sicurezza

Il “dato digitale” ha assunto un ruolo fondamentale anche all’interno di categorie molto legate ad un modus operandi tradizionalmente avvezzo all’utilizzo di supporti cartacei, facendo emergere diverse criticità principalmente connesse alla scarsa conoscenza del funzionamento delle nuove tecnologie e dei rischi ad esse legati.



Perché è importante proteggere i dati

I principi universalmente riconosciuti in materia di data protection si possono ricondurre a tre basilari proprietà delle informazioni quali la riservatezza, l'integrità e la disponibilità del dato, che per essere adeguatamente implementate necessitano di un mix di misure di sicurezza logiche, fisiche e organizzative.

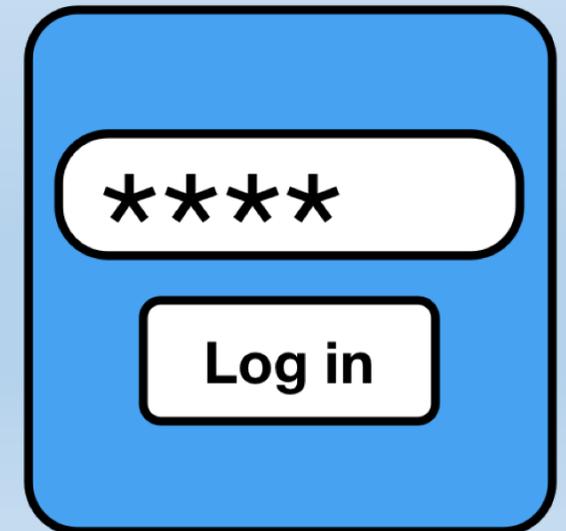
La riservatezza, da non confondere con i concetti di privacy e segreto professionale, è la qualità che permette l'accesso al dato ai soli soggetti autorizzati. Nelle nostre menti si lega fin da subito a misure di sicurezza fisiche, volte ad evitare accessi abusivi provenienti dall'esterno: particolarmente delicato dal punto di vista fisico negli studi professionali è per esempio la gestione dei fascicoli cartacei dei clienti e la collocazione logistica degli archivi storici. Meno si pensa, invece, all'adozione di firewall, Intrusion Detection System (IDS), Intrusion Prevention System (IPS), che tutelano l'organizzazione da violazioni informatiche, quindi virtuali, che sfruttano vulnerabilità logiche dei sistemi IT.



Da Tenere in considerazione - 1

- L'accurata gestione delle password;
- La previsione di scrupolose regole di autorizzazioni informatiche per l'utilizzo di risorse in linea con il principio del need to know;
- La cifratura delle informazioni (soprattutto se si trattano dati in mobilità con dispositivi quali i supporti Usb oppure si ricorre a servizi Cloud di terze parti) e delle comunicazioni che evitano la trasmissione dei dati "in chiaro".

L'integrità del dato è quella proprietà in grado di mantenere l'informazione intatta e quindi non modificabile da parte dei soggetti che non godono dei diritti per poterlo fare.



Da Tenere in considerazione - 2

Dal punto di vista tecnico, per raggiungere tale obiettivo, occorre mantenere costantemente aggiornato sia il sistema operativo e tutti gli applicativi comunemente utilizzati, con particolare riferimento ai software di videoscrittura e quelli utilizzati per creare i file in formato PDF. Molti rilasci da parte delle software house forniscono codice aggiuntivo per sistemare bug precedenti. Parimenti importante risultano l'adozione di software antivirus e antispam e la manutenzione periodica dei sistemi informatici. La maggior parte delle violazioni riguarda una qualche esposizione di dati personali. In ogni caso un'informazione importante dell'organizzazione cade improvvisamente nelle mani sbagliate. Sono tuttora pratiche molto utilizzate il cracking delle password e lo sfruttamento di vulnerabilità, ma molti cyber criminali hanno come obiettivo i dipendenti aziendali.

La maggior parte delle violazioni hanno effetti diretti sulla capacità di un'organizzazione di fornire ai clienti prodotti o servizi e hanno impatti sugli individui, sui clienti e sui dipendenti della organizzazione. È per questo motivo che molti paesi si sono dotati di leggi severe sulla protezione dei dati che servono a proteggere le persone dalle minacce causate da informazioni personali cadute nelle mani sbagliate.

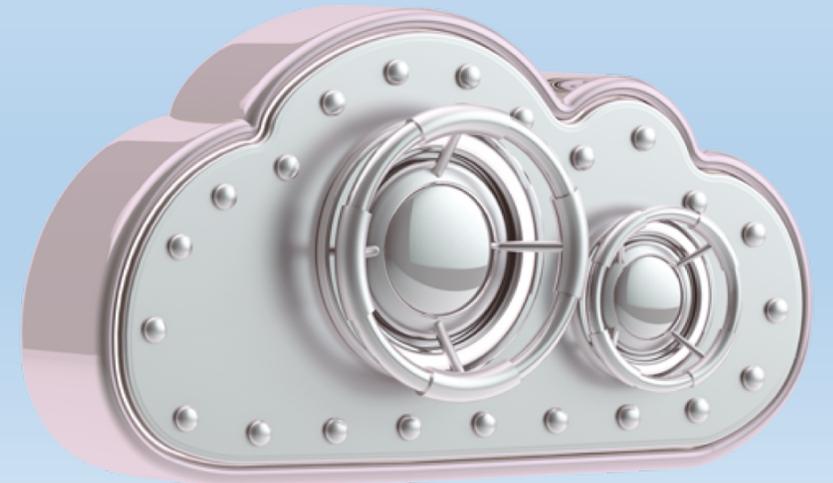


I vantaggi del Cloud

È inevitabile che le aziende si rivolgano alla “nuvola” per tenere il passo con le esigenze di business. Potrebbe volerci del tempo per superare i timori inerenti alla cessione del controllo dei propri dati a qualcun altro. Ma pensiamo al fatto che qualche tempo fa l’utilizzo della carta di credito online causava lo stesso livello di preoccupazione.

La tecnologia necessaria per garantire sicurezza, protezione e ripristino esiste e l’adozione non può che crescere, è solo una questione di tempo.

Quando si passa alla modalità in Cloud, possono venire dei dubbi in merito a come i dati vengono custoditi, dove si trovano e come vengono monitorati rispetto a possibili intrusioni. Si può dire che non ci siano rischi particolari o superiori rispetto alle soluzioni on-premise.



Il primo grande vantaggio però sta nel controllo della sicurezza delle informazioni, che sono monitorabili con costanza 24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana grazie a una dashboard che traccia in tempo reale il livello di sicurezza sia nell'ambiente Cloud sia in quello on-premise e segnala eventuali incidenti.

Questo cruscotto permette di tenere sotto controllo anche la performance dei sistemi di sicurezza ed eventuali fattori di rischio. Ciò che dunque fa davvero la differenza è la capacità di individuare nel minor tempo possibile gli eventuali incidenti di sicurezza perché è proprio la tempestività che permette di rispondere nel modo più efficace agli attacchi.

Il secondo vantaggio è determinata dalla normativa italiana sulla Privacy che sancisce un ruolo attivo per il Cloud nella protezione dei dati personali. Le informazioni che si trovano nel Cloud restano di proprietà del cliente, ma poiché al Cloud provider è affidata la conservazione dei dati caricati dall'utente, questo assume una veste rilevante quanto al trattamento ed alle misure di sicurezza da attuare dei dati personali.



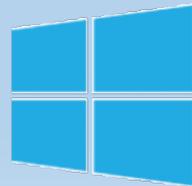
Il Cloud Provider

Altro oggetto di dibattito è il ruolo che assume il Cloud provider nei processi cui sono sottoposti dati personali: esso può essere associato sia alla figura del titolare del trattamento sia a quella di responsabile.

Appare quindi necessario individuare, nell'insieme dei rapporti tra detti soggetti, chi rivesta i ruoli di "Titolare" e di "Responsabile del trattamento" dei dati. Tale individuazione comporta precise conseguenze in termini d'individuazione delle responsabilità in capo a ciascun soggetto. Una certa operazione di trattamento del dato potrà essere lecita o non lecita a seconda del ruolo attribuito al soggetto del rapporto Cloud che la pone in essere.



Google Cloud Platform



Microsoft
Azure



In Italia, il Garante della Privacy ha fornito indicazioni e prescrizioni relativamente agli aspetti di trattamento dei dati personali nel Cloud computing, determinando le principali caratteristiche grazie alle quali è possibile identificare il Titolare ed il Responsabile del trattamento. Il fornitore del servizio di Cloud assume, pertanto, la responsabilità di preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati. Tali obblighi sono, però, commisurati al tipo di servizio offerto ed al regime contrattuale adottato.

Il terzo vantaggio è determinato dagli alti livelli di spam e malware detection che “ripuliscono” e proteggono gli account di posta degli utenti da eventuali attacchi via email, mentre le tecnologie di cifratura garantiscono la protezione del dato.



**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**