



Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Nicola Sciarra
Studio Sciarra

Gli strumenti di collaborazione Cliente - Studio

Roma 22 novembre 2017

Teatro Euclide

Il presente elaborato è basato sui seguenti lavori:

- Il cloud al servizio degli studi professionali – Microsoft
- Il cloud cresce più dell'ICT e vale 493 milioni di Euro – Osservatori ICT Politecnico Milano
- Commercialisti ed esperti contabili: l'evoluzione degli attuali modelli organizzativi e di business grazie alle tecnologie – Osservatori ICT Politecnico Milano
- Commercialisti in digitale: situazione attuale e tendenze in essere – Documento Digitale

Agenda



- Il cloud
- Vantaggi del cloud
- Servizi in cloud
- Il ruolo del commercialista è in trasformazione
- Evoluzione della professione
- Impatto organizzativo dell'utilizzo del cloud
- Evoluzione della struttura IT Studio da locale a cloud
- Protezione dati – cenni
- Privacy – cenni
- Conclusioni

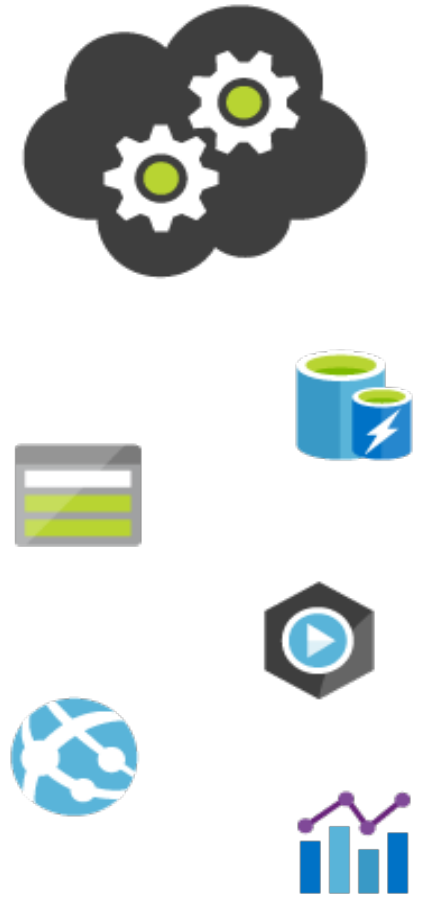
Che cos'è il Cloud?

In parole semplici, il cloud computing è la **distribuzione di servizi di calcolo**, come **server**, risorse di **archiviazione**, **database**, **rete**, **software**, analisi e molto altro, tramite Internet ("il cloud").

Le società che offrono questi servizi di calcolo sono dette **provider di servizi cloud** e in genere addebitano un **costo** per i servizi di cloud computing in **base all'utilizzo**, in modo analogo all'acquisto di servizi comuni quali elettricità, telefonia etc.

Probabilmente stiamo utilizzando il **cloud computing** proprio adesso, utilizzare un servizio online per inviare posta elettronica, modificare documenti, guardare film o programmi TV, ascoltare musica, giocare oppure archiviare immagini o altri file.

I primi servizi di **cloud computing** risalgono appena ad una decina di anni fa, ma già molte organizzazioni, dalle piccole startup alle multinazionali, dagli enti pubblici alle organizzazioni no profit, stanno adottando questa tecnologia.



Principali vantaggi del cloud

Il cloud computing rappresenta un grande cambiamento rispetto alla visione tradizionale delle aziende in materia di risorse IT, i principali vantaggi:

1. Costo

Il cloud computing elimina le spese di capitale associate all'acquisto di hardware e software e alla configurazione e alla gestione di data center locali, che richiedono rack di server, elettricità 24 ore su 24 per alimentazione e raffreddamento ed esperti IT per la gestione dell'infrastruttura. I conti tornano in fretta.

2. Velocità

La maggior parte dei servizi di cloud computing viene fornita in modalità self-service e on demand, quindi è possibile effettuare il provisioning anche di grandi quantità di risorse di calcolo in pochi minuti, in genere con pochi clic del mouse, e questo garantisce alle aziende eccezionale flessibilità senza la pressione legata alla necessità di pianificare la capacità.

3. Scalabilità globale

In materia di cloud questo significa fornire la giusta quantità di risorse IT, ad esempio una quantità maggiore o minore di potenza di calcolo, risorse di archiviazione e larghezza di banda, proprio quando è necessario e dalla posizione geografica appropriata.



Principali vantaggi del cloud continua

4. Produttività

I data center locali richiedono in genere molto spazio per rack e impilamento dei server, nonché configurazione di hardware, applicazione di patch software e altre attività di gestione IT dispendiose in termini di tempo. Il cloud computing elimina la necessità di molte di queste attività, consentendo ai team IT di dedicare il loro tempo al raggiungimento di obiettivi aziendali più importanti.



5. Prestazioni

I più grandi servizi di cloud computing vengono eseguiti su una rete mondiale di data center sicuri, aggiornati regolarmente all'ultima generazione di hardware, veloce ed efficiente. Questo offre diversi vantaggi rispetto a un singolo data center aziendale, tra cui latenza di rete ridotta per le applicazioni e maggiori economie di scala.



6. Affidabilità

Il cloud computing aumenta la semplicità e riduce i costi di backup dei dati, ripristino di emergenza e continuità aziendale, grazie alla possibilità di eseguire il mirroring dei dati in più siti ridondanti nella rete del provider di servizi cloud.



Vantaggi del Cloud - sintesi

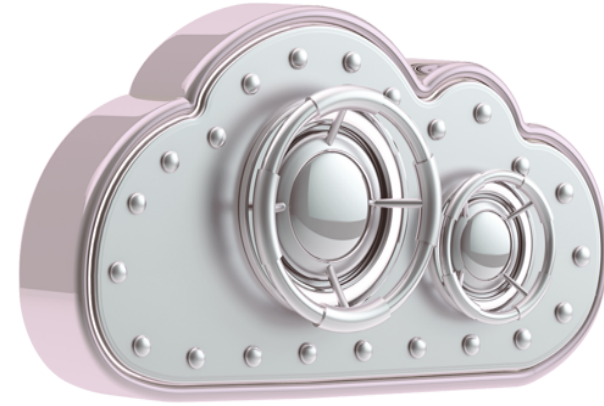
È inevitabile che le aziende si rivolgano alla “**nuvola**” per tenere il passo con le esigenze di business. Potrebbe volerci del tempo per superare i timori inerenti alla cessione del controllo dei propri dati a qualcun altro. Ma pensiamo al fatto che qualche tempo fa l'utilizzo della carta di credito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

Un vantaggio è nel controllo della sicurezza delle informazioni, che sono monitorabili con costanza **24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana** grazie a alla verifica in tempo reale del livello di sicurezza sia nell'ambiente Cloud sia in quello on-premise e segnala eventuali incidenti, tenendo sotto controllo 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.

Altro 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.



Tipi di servizi cloud: IaaS, PaaS, SaaS

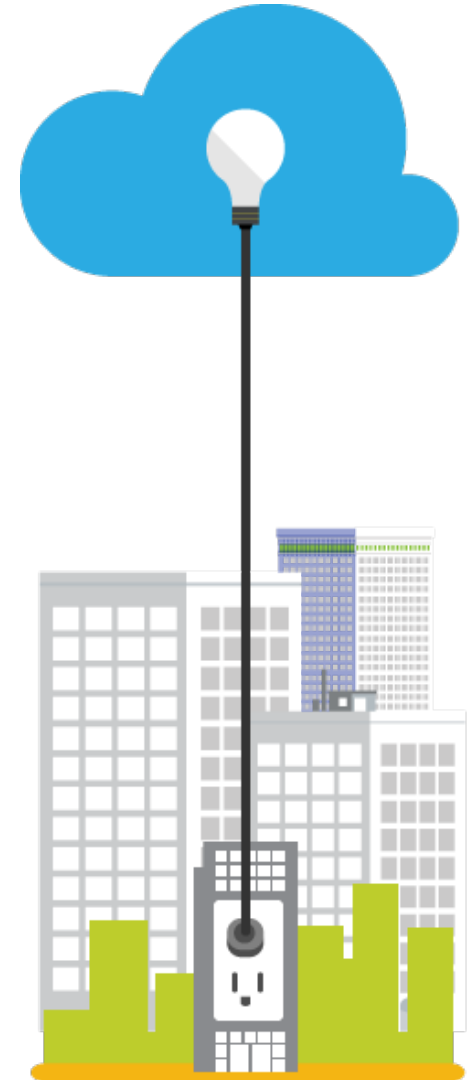
La maggior parte dei servizi di cloud computing rientra in tre ampie categorie: **infrastruttura distribuita come servizio (IaaS**, Infrastructure as a Service), **piattaforma distribuita come servizio (PaaS**, Platform as a Service) e **software come un servizio (SaaS**, Software as a Service).

Talvolta si parla di stack di cloud computing, in quanto queste categorie sono basate una sull'altra. La conoscenza di queste soluzioni e delle loro differenze semplifica il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Infrastruttura distribuita come servizio (IaaS, Infrastructure as a Service)

Si tratta della categoria più di base dei servizi di cloud computing.

Con una soluzione **IaaS**, **affitti l'infrastruttura IT**, ovvero server e macchine virtuali (VM), risorse di archiviazione, reti e sistemi operativi, da un provider di servizi cloud con pagamento in base al consumo.



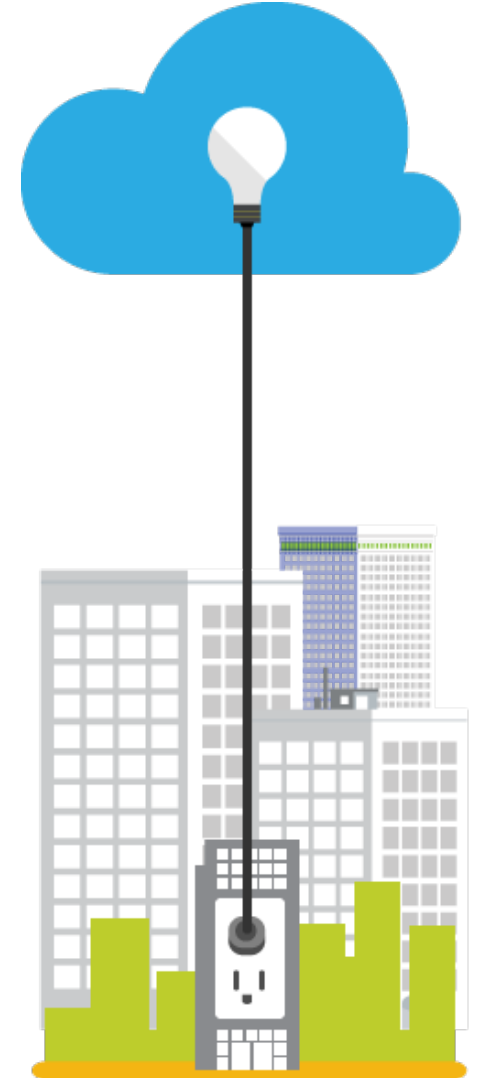
Tipi di servizi cloud: IaaS, PaaS, SaaS continua

Piattaforma distribuita come servizio (PaaS, Platform as a Service)

PaaS (piattaforma distribuita come servizio, Platform as a Service) si riferisce a servizi di cloud computing che forniscono un ambiente on demand per lo sviluppo, il test, la distribuzione e la gestione di applicazioni software. Una soluzione PaaS è progettata per consentire agli sviluppatori di creare in modo più semplice e rapido app Web o per dispositivi mobili, senza doversi preoccupare della configurazione o della gestione dell'infrastruttura di server sottostante, della rete di archiviazione e dei database necessari per lo sviluppo.

Software come un servizio (SaaS, Software as a Service)

SaaS (Software as a Service, software come un servizio) è un metodo per la distribuzione di applicazioni software tramite Internet, on demand e in genere in base a una sottoscrizione. Con una soluzione SaaS, i provider di servizi cloud ospitano e gestiscono l'applicazione software e l'infrastruttura sottostante e si occupano delle attività di manutenzione, come gli aggiornamenti software e l'applicazione di patch di protezione. Gli utenti si connettono all'applicazione tramite Internet, in genere con un Web browser nel telefono, tablet o PC.



Cloud pubblico, privato e ibrido

Non tutti i cloud sono uguali. Ci sono tre modalità diverse di distribuzione delle risorse di cloud computing: cloud pubblico, cloud privato e cloud ibrido.

Cloud pubblico

I cloud pubblici sono di proprietà di un provider di servizi cloud di terze parti, che fornisce le risorse di calcolo, come server e risorse di archiviazione, tramite Internet. Con un cloud pubblico, hardware, software e altra infrastruttura di supporto sono tutti di proprietà del provider di servizi cloud e gestiti da esso.

Cloud privato

Un cloud privato si riferisce alle risorse di cloud computing usate esclusivamente da una singola azienda o organizzazione. Un cloud privato può trovarsi fisicamente nel data center locale della società. Alcune società, inoltre, pagano provider di servizi di terze parti per ospitare il proprio cloud privato. Un cloud privato è un cloud in cui servizi e infrastruttura sono gestiti in una rete privata.

Cloud ibrido

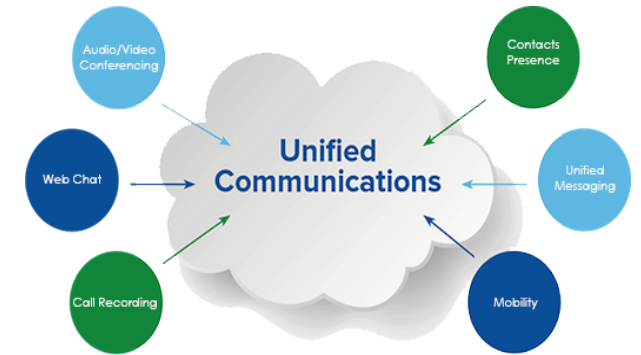
I cloud ibridi combinano cloud privato e pubblico, grazie a una tecnologia che consente la condivisione di dati e applicazioni tra i due tipi di cloud. Consentendo lo spostamento di dati e applicazioni tra cloud privato e pubblico, il cloud ibrido offre alle aziende maggiore flessibilità e più opzioni di distribuzione.



Servizi basati sul cloud

Alcuni dei principali servizi basati su cloud:

- **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.
- 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)** – software che con una strategia sottostante mira alla gestione di tutte le interazioni che hanno luogo con i clienti potenziali ed esistenti.

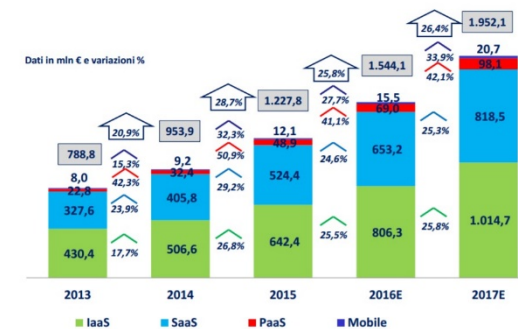


Il Cloud per i commercialisti, un trend in crescita

Le soluzioni **Cloud**, **web-based** e il **Software as a Service (SaaS)** possono supportare lo studio nell'ampliare l'offerta dei servizi che propone ai propri clienti, siano aziende più o meno grandi o privati, senza però aumentare i costi interni di gestione e senza effettuare investimenti infrastrutturali importanti, come l'acquisto di nuovi server o di computer più potenti e moderni.

I dati sugli investimenti nel Cloud confermano questa tendenza [fonte: *osservatori.net*]: nelle PMI in generale, di cui gli studi professionali sono per lo più parte, la spesa ICT cresce solo nel **16%** dei casi, mentre quella Cloud cresce nel **40%** dei casi. Le principali cause che ostacolano la diffusione delle tecnologie informatiche all'interno degli studi sono la scarsa alfabetizzazione informatica dei **titolari (32%)** e del **personale (21%)**, gli elevati **costi** dei software e delle soluzioni (**30%**) e la **difficoltà di conoscere** la reale offerta del mercato (**23%**).

Il Mercato Business Cloud Services in Italia
per tipologia di servizio: 2013-2017E



simi spa

Il ruolo dei commercialisti è in trasformazione

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.



La crisi economica ha reso necessario, tanto per le imprese quanto per i professionisti, 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 continua

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 dovrebbero 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.



Il ruolo dei commercialisti è in trasformazione continua

I **Commercialisti e gli Esperti Contabili** si possono definire gli **“Outsourcer per eccellenza”** delle aziende, che siano esse micro, piccole o medie imprese: essi presidiano importanti processi amministrativi, contabili e fiscali e sono la **prima figura professionale che si affianca a una PMI fin dalla sua nascita.**

Il **96%** dei Professionisti offre servizi di gestione della **Contabilità** alle imprese (società di capitali, società di persone, ditte individuali e liberi professionisti) e **l'84%** si occupa della **dichiarazione dei redditi**.

Queste attività sono **“tradizionali”**, o tipiche della categoria, e sono altamente **“labour intensive”**, ovvero caratterizzate da un elevato tasso di lavoro operativo e manuale, come il data entry e il controllo dei giustificativi, che occupano mediamente il **60%** del tempo del personale di Studio, compreso di quello dei Professionisti.



Il ruolo dei commercialisti è in trasformazione continua

Purtroppo sempre più spesso la percezione degli imprenditori nei confronti di queste attività “**tradizionali**” è quella di acquistare una “**commodity**”, ovvero di un **servizio non differenziale** per l’azienda e che può essere erogato da **qualsiasi soggetto in modo indifferente**, o addirittura di **mero adempimento burocratico senza nessuno scopo utile all’azienda**.

Questa situazione è provocata da due fattori in particolare: un **aumento della concorrenza sulle attività tradizionali** – non solo dei “colleghi”, ma soprattutto di nuove figure quali i **CAF e le Associazioni di Categoria** - e una **complicazione legislativa** che per il Commercialista si traduce in ***lavoro aggiuntivo che non viene percepito dal Cliente***.

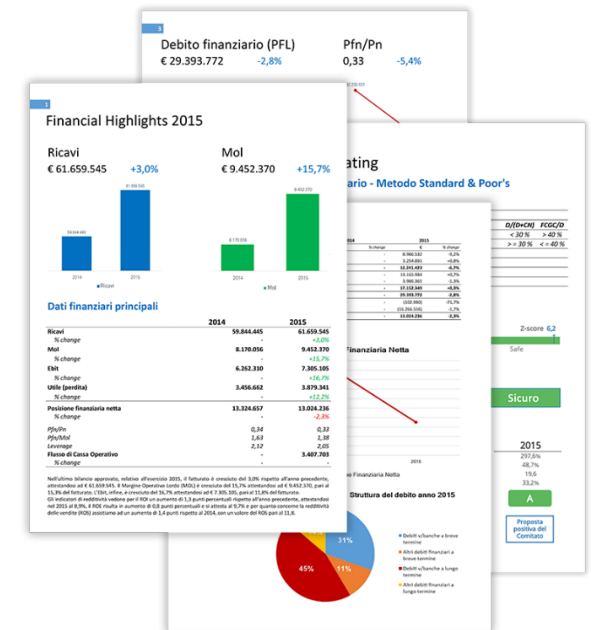
Ne consegue che spesso i clienti vanno alla ricerca del “**fornitore**” che applica i **prezzi più bassi**, senza riuscire a giudicare la qualità del servizio.



Evoluzione Professione

Gli obblighi di legge [es. firme digitali – fatturazione elettronica – archiviazione documentale] via via introdotti incentivano dunque gli studi professionali, oltre che a modernizzarsi essi stessi, ad utilizzare lo stimolo di **crescita tecnologica** per offrire nuovi servizi alle imprese che ne hanno bisogno: le tecnologie, come la dematerializzazione documentale, il Cloud computing, i social network, il lavoro in mobilità, grazie a smartphone e tablet, possono contribuire fortemente ad attivare l'efficienza interna e l'efficacia esterna necessarie in questo particolare momento.

Efficientare i processi interni significa per i professionisti avere più tempo da dedicare ai propri clienti e per sviluppare servizi nuovi, come la **gestione degli aspetti finanziari, supporto nel controllo di gestione** etc.

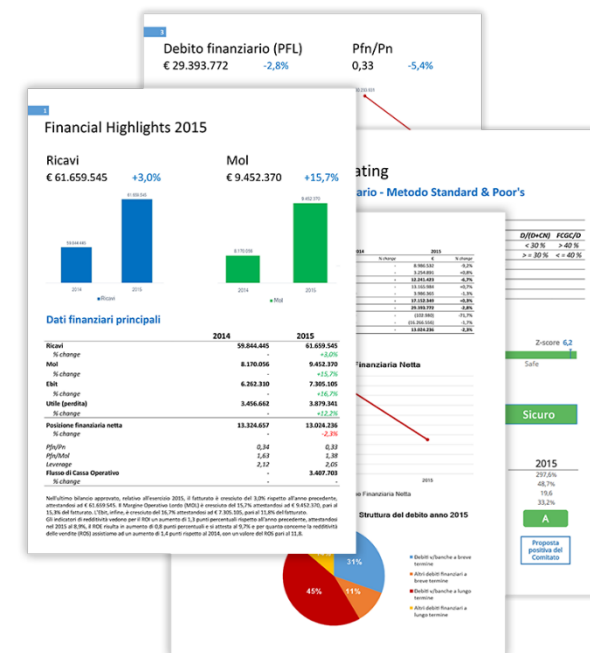


Evoluzione Professione continua

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

In effetti tali tool, in contesti lavorativi sempre più frenetici, consentono agli studi e associazioni di professionisti 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.



Evoluzione Professione continua

Grazie all'utilizzo di **soluzioni in cloud**, l'**efficientamento** dei processi interni permette ai professionisti dello studio di avere **più tempo da dedicare ai clienti**, nonché dedicarsi in maniera più **efficiente** ai servizi a maggior valore aggiunto, come la **gestione degli aspetti finanziari, supporto nel controllo di gestione** etc.

- Il ruolo dei commercialisti, è in trasformazione e le soluzioni Cloud, possono supportare i professionisti nell'ampliare l'offerta dei servizi proposti ai propri clienti.
- Il **lavoro** tradizionale dei commercialisti può e deve essere **espanso** nell'offerta di **nuovi servizi** a supporto delle aziende, **dall'efficientamento dei processi IT** all'utilizzo di nuovi strumenti per il miglioramento delle attività di business aziendali.
- Miglioramento della gestione di studio, con conseguente **aumento** dell'attività di **consulenza** a seguito del **miglioramento** dei processi interni di studio ed alla disponibilità di "**dati**" di qualità e con **rapidità**, ed **immediata fruibilità**.



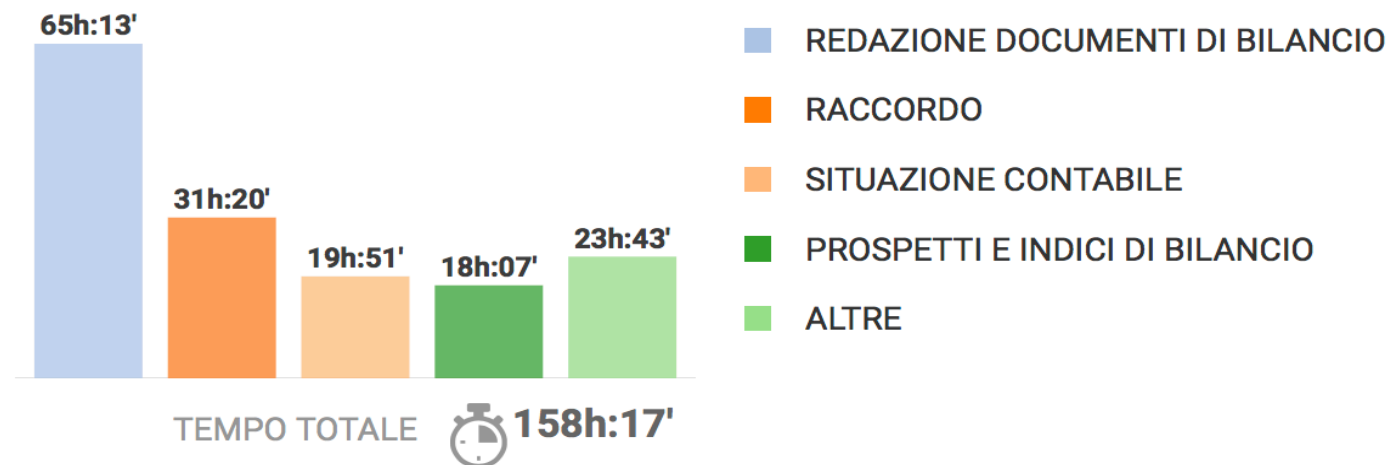
Impatto Organizzativo – benefit

Le **tecnologie e il lavoro in mobilità** possono contribuire fortemente ad **incrementare l'efficienza** interna nonché l'efficacia esterna per lo studio, dando così ai professionisti una maggiore disponibilità di tempo da dedicare ai propri clienti e per **sviluppare nuovi servizi/consulenze**.

- **Controllo di gestione interno:** grazie alla possibilità di tenere sotto controllo le attività svolte ed il loro tempo di esecuzione, è possibile apportare in tempo reale eventuali correttivi all'organizzazione dello Studio.

Analisi tempi sulle attività dei bilanci

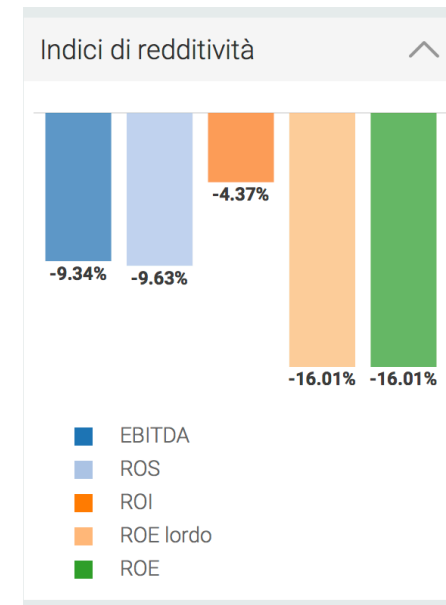
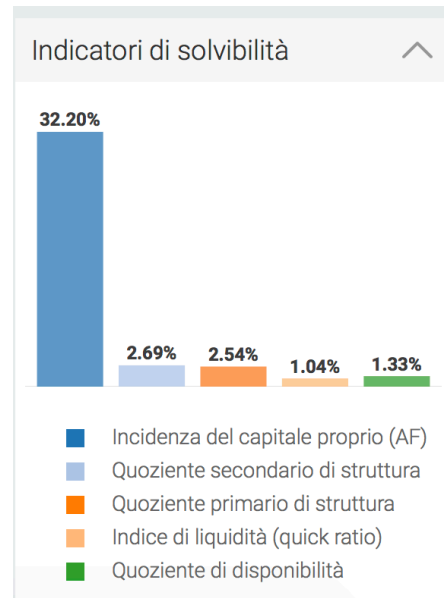
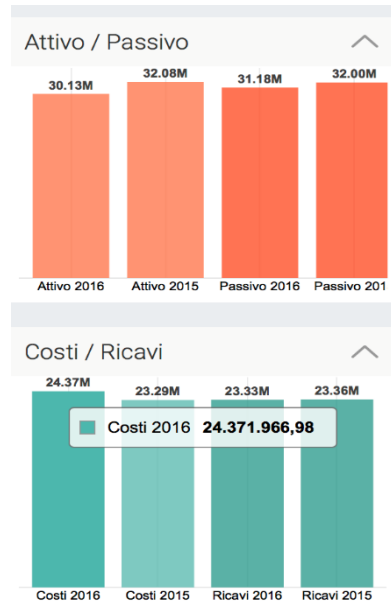
DI TUTTE LE FORME ▾



Impatto Organizzativo – benefit continua

Miglioramento della gestione di studio, con conseguente **aumento** dell'attività di **consulenza** a seguito del **miglioramento** dei processi interni di studio ed alla disponibilità di “**dati**” di qualità e con **rapidità**, ed **immediata fruibilità**.

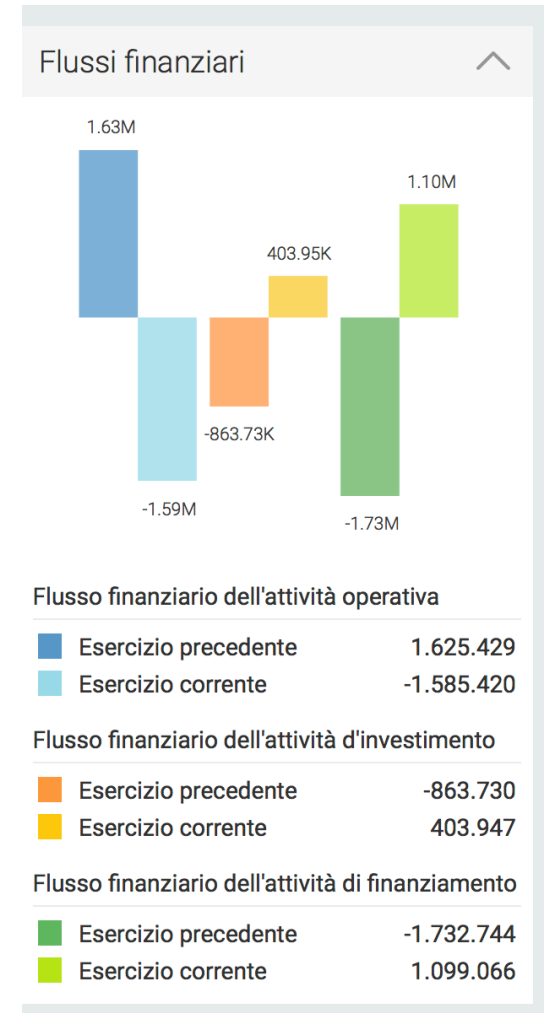
- **Consulenza in ambito gestionale:** la possibilità di disporre informazioni aziendali di qualità, permette di anticipare le richieste delle aziende e indicare i punti di forza e di debolezza dell'attività di business svolta, nonché di predisporre gli eventuali correttivi in tempo utile.



Impatto Organizzativo – benefit continua

Miglioramento della gestione di studio, con conseguente **aumento** dell'attività di **consulenza** a seguito del **miglioramento** dei processi interni di studio ed alla disponibilità di “**dati**” di qualità e con **rapidità**, ed **immediata fruibilità**.

- **Consulenza nella pianificazione finanziaria:** ad esempio la disponibilità di indicatori dei flussi finanziari, permette di evidenziare al cliente l'andamento finanziario della propria azienda, ed in questo modo studiare per tempo gli eventuali correttivi da applicare alla gestione.



Evoluzione Struttura IT di Studio da locale a cloud

L'evoluzione dell'IT sta portando ad abbandonare del tutto il modello convenzionale.

Il passaggio a piattaforme in **Cloud** sta portando vantaggi sia sotto l'aspetto economico che sotto quello tecnico.

Abbattimento dei costi HW: risparmio per i non più necessari investimenti, iniziali e successivi, sul software e hardware (acquisto, configurazione, installazione, manutenzione e dismissione di hardware e software). Non è necessario possedere computer di fascia alta per accedere ai servizi in cloud: i programmi e i dati risiedono nell'infrastruttura cloud, gestita da personale esperto e qualificato;

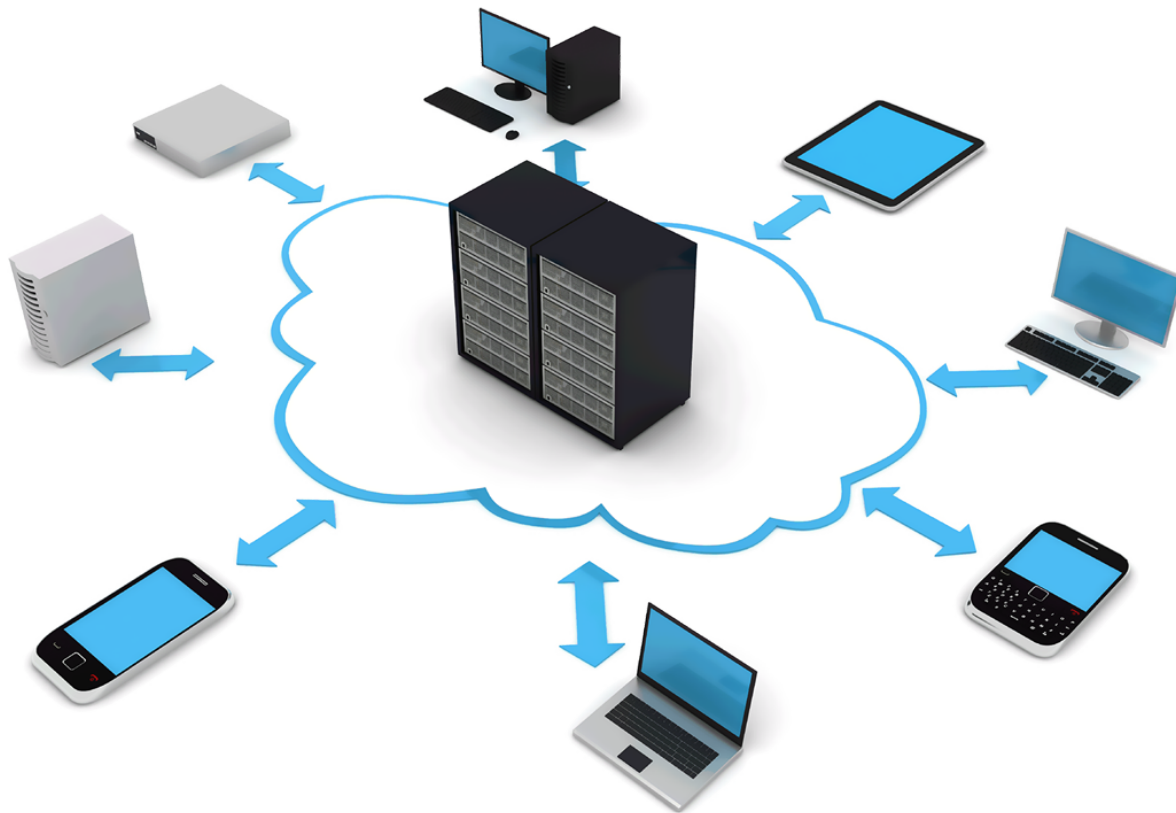
Maggiore flessibilità: gestire lo Studio in mobilità, controllare le attività ed il loro stato di avanzamento, monitorare in tempo reale le performance dei Clienti;

Maggiore attenzione al proprio core business: vengono liberate energie umane prima completamente dedite alla gestione dell'infrastruttura; la gestione di tutta l'architettura informatica è demandata al provider.



Evoluzione Struttura IT di Studio da locale a cloud

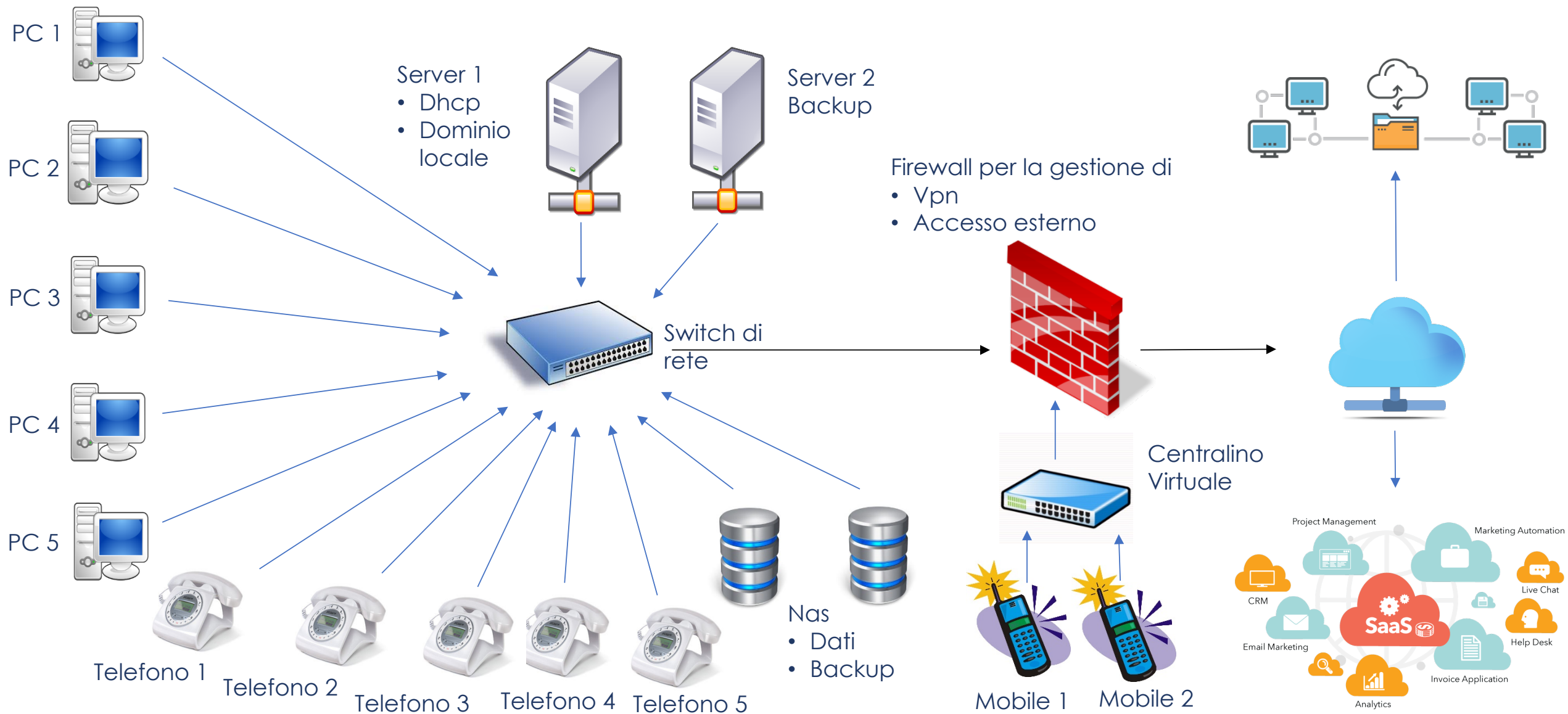
Impostazione Server Centrica



Impostazione Cloud Centrica



Infrastuttura IT Studio - esempio



Il Cloud Provider - cenni

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



Trattamento dati personali - cenni

La normativa italiana sulla **Privacy** 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**.

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**.



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

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.

Conclusioni

Il lavoro del Professionista e dello Studio, sta cambiando, allo stesso modo occorre modificare l'atteggiamento verso le nuove tecnologie, **dobbiamo governare il cambiamento**, attribuendo ai nuovi strumenti a disposizioni, un ruolo di rilievo nello svolgimento della professione, potendo così offrire ai clienti **servizi e consulenza ad alto valore professionale aggiunto**.

Gli strumenti informatici, stanno diventando sempre più, le armi che il Commercialista deve sapere utilizzare e gestire al pari del codice tributario o dei principi contabili.

La **consulenza**, parola sicuramente abusata, ma che è fondamentale nella nostra professione, può e deve tornare ad essere **l'attività principale** del **Commercialista**.

Il **Professionista moderno** non deve temere che l'evoluzione tecnologica possa rimpiazzare il suo ruolo, ma deve **governare e sfruttare** l'innovazione tecnologica per offrire più servizi professionali e di maggiore qualità alle aziende in qualità di consulente **"evoluto"**.



Gli strumenti di collaborazione Studio - Cliente



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



Grazie per l'attenzione