

Il Sole **24 ORE**

PROFESSIONISTI E INNOVAZIONE DIGITALE

MODELLI ORGANIZZATIVI E DI BUSINESS
TECNOLOGIE, PROGETTI E CASI DI STUDIO

Claudio Rorato, Elisa Santorsola

Con il contributo scientifico dell'**Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale Politecnico di Milano**



OSSERVATORI.NET
digital innovation

GIUGNO 2017

in collaborazione con

 **sistemi**[®]
Professione Informatica

PARTE VI - GLI STUDI DI CASO

La chiarezza del progetto, l'uso della tecnologia per agevolarne la realizzazione

Dopo aver esaminato il mondo delle professioni giuridiche attraverso le indagini svolte dall'Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale, le opinioni di esperti su alcuni importanti fenomeni, alcune esperienze di professionisti che hanno affrontato temi specifici,

avvalorando quanto scaturito dalle indagini, non potevano mancare quelle altre "voci dal campo" che si sono impegnate a usare la tecnologia per incidere sui modelli organizzativi e di business dei loro studi. Sono così stati selezionati alcuni studi, che hanno due denominatori comuni: la

chiarezza del progetto, l'uso della tecnologia come leva per agevolarne la realizzazione. Ognuno ha individuato un "punto d'ingresso" per la gestione del cambiamento, segno che a monte c'è stata un'analisi attenta e funzionale a un obiettivo da raggiungere.

STUDIO DI CASO 5

RAGIONE SOCIALE	GEFAR SERVICES S.A.S.
Attività	Amministrazione del personale e consulenza del lavoro
Anno di fondazione	1995
Sede principale	Montevarchi (AR)
Unità locali	---
Organico	3 Soci titolari 7 Dipendenti
Fatturato (€)	
Intervistato	Gianmarco Guerrini - Partner

La storia

Gefar Services nasce nel 1995 per volontà dei due soci fondatori con l'intento di creare una nuova identità nel territorio, puntando a un servizio specializzato e differente rispetto a quello delle strutture già presenti nel settore dei servizi e della consulenza alle imprese. I costanti aggiornamenti in ambito normativo ma soprattutto l'ampio spazio dedicato ai processi dell'evoluzione tecnologica, hanno permesso a Gefar, già dai primi anni, di rispondere alle esigenze delle imprese fornendogli un importante supporto tecnico-professionale.

L'attività

Gefar Service si occupa dal 1995 di amministrazione del personale dipendente e consulenza del lavoro, anche attraverso soluzioni informatiche proprietarie, utili a migliorare l'efficienza dello studio e la relazione con il cliente. Gli obiettivi finali sono quelli di rispondere alle esigenze del mercato e di caratterizzare in modo distintivo l'offerta. Oggi lo Studio copre circa il 75% del territorio nazionale, elabora cedolino per 2.100 dipendenti, distribuiti tra 410 aziende clienti di ogni dimensione e 15 studi professionali.

Le necessità percepite

Nel corso degli anni maturano alcune necessità, che riguardano l'efficienza interna, la gestione dell'immagine dello studio, la relazione e il servizio con il cliente. Dal 2003 in poi Gefar inizia a investire in tecnologie per raggiungere gli obiettivi di miglioramento prefissati e qualificare sempre di più l'offerta rispetto alla concorrenza.

Il progetto di miglioramento

Il miglioramento segue alcune tappe temporali ben definite:

2003: inizia il progetto di comunicazione che mira a rendere più visibile lo studio e a diffondere la sua identità. Viene creato il sito internet e lo studio di un logo coordinato su tutta la corrispondenza, che consentono allo

2006: Gefar progetta e fa sviluppare la prima versione di una piattaforma collaborativa web-based, studiata per essere davvero semplice e intuitiva nell'utilizzo e, nello stesso tempo, funzionale alla gestione puntuale del personale. La piattaforma è composta da tre soluzioni, che lavorano su un'unica base dati. Gli impatti della soluzione coinvolgono sia il back-office dello studio, sia i clienti.

Soluzione di back-office studio: ottimizzazione e controllo dei flussi di lavoro assegnati e condivisi tra le risorse dello studio, attraverso un workflow, monitoraggio sulle attività da svolgere con le relative scadenze (compatibile con Google Calendar), gestione dei preventivi, dei listini e della parcellazione, gestione completa del cliente, attraverso un CRM integrato, gestione e scambio di documenti, comunicazioni e avvisi. I principali benefici interni riguardano l'aumento della produttività individuale, la riduzione del tempo dedicato alle attività ripetitive e, nel contempo, l'aumento di quello per l'assistenza e la consulenza al cliente, il miglioramento della parcellazione, resa più precisa e trasparente e, infine, il miglioramento nella gestione del personale dello Studio.

Soluzione di front-office (area riservata al cliente): la soluzione permette al cliente di accedere alla sua area riservata, usufruendo di una serie di servizi: upload, download e archiviazione di documenti, controllati attraverso una time line di quanto scambiato con lo Studio, informazioni giornaliere sul mondo del lavoro in modalità RSS, comunicazioni dallo Studio, comunicazione delle presenze del personale, elaborazione relative all'andamento dei costi del personale attraverso una soluzione di business intelligence integrata, organigramma aziendale unitamente a mansioni, ruoli e relativi costi, nonché la soddisfazione lavorativa del personale, espressa tramite l'APP collegata alla piattaforma. Gli studi che utilizzano i servizi di Gefar possono erogare ai loro clienti, attraverso un iFrame, il servizio ricevuto dalla stessa Gefar.

Attraverso questa soluzione la fidelizzazione della clientela è aumentata considerevolmente.

2015: dai dati relativi alla diffusione degli smartphone (27 milioni di Italiani lo posseggono) e dall'informazione che l'80% delle aziende nazionali stanno investendo in sistemi mobile, è nata l'idea di sviluppare un'APP dedicata ai dipendenti dei clienti. La sua prima versione prevedeva la possibilità per ciascun dipendente di ricevere comunicazioni, i saldi di ferie e permessi, il TFR maturato, il netto in busta, i dati contrattuali, l'accesso all'archivio dei cedolini personali. E' la prima app che fornisce alle aziende lo stato emozionale dei propri dipendenti.

Il progetto, "Workforce & Satisfaction", è stato

realizzato per affiancare alle normali informazioni sui dipendenti, utili per una valutazione in termini economici e mansionari, anche il loro stato emotivo di soddisfazione e di felicità al lavoro. Il progetto prevede due soluzioni integrate: la prima è una rappresentazione grafica della struttura aziendale, che dà la possibilità con un semplice monitoraggio di valutare meglio ogni risorsa umana (Workforce); la seconda consente di conoscere attraverso l'APP, il grado di soddisfazione del dipendente all'interno dell'ambiente di lavoro (Satisfaction).

In sintesi, il dipendente potrà esprimere mensilmente il proprio parere, rigorosamente anonimo, attraverso un sistema a punteggi su quattro argomenti definiti con il cliente. Il dipendente voterà ogni mese prima di poter consultare il cedolino paga, ma potrà farlo anche spontaneamente in qualsiasi momento su uno o più dei quattro argomenti. La media dei dati, raggruppati per settore, qualifica, livello contrattuale, sesso, età, anzianità lavorativa e periodo, sono poi rappresentati graficamente attraverso lo strumento Workforce a disposizione dell'azienda. L'indice ottenuto, se negativo, diventa un alert per il responsabile delle risorse umane, che è nelle condizioni di intervenire tempestivamente per riportare l'equilibrio.

Il gestionale rappresenta, nell'ambito delle politiche di welfare aziendale, uno strumento per fornire una nuova prospettiva nel rapporto tra datore di lavoro e dipendenti. Non solo per Gefar, ma anche secondo ricerche condotte da società di analisi statunitensi, monitorare il benessere dei propri dipendenti e quindi dare il giusto peso alla componente umana, porta statisticamente livelli di produttività superiori alla media. Il punto di forza dell'APP sta nel fatto che, essendo già utilizzata dai dipendenti per ricevere documentazione sulle proprie posizioni, non costringe il lavoratore a scaricare apposta l'applicativo.

Il futuro

Alla luce dei successi riscontrati con le soluzioni messe a disposizione della clientela, Gefar si propone per il futuro di mettere a disposizione di altri studi il suo modello organizzativo, per migliorare e agevolare l'erogazione di servizi alle imprese.