

 20.11.20

 Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale



29° Congresso AMA

COMPARTIR
CONDIVIDERE
PARTAGER

20 novembre
2020

 **AMA**
ARC MEDITERRANÉEN
DES AUDITEURS

Presentazione della Ricerca



Claudio Rorato

👤 Responsabile Scientifico e Direttore

🗨️ Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

Senior Advisor in Strategia, Organizzazione e Digital Transformation
Innovation Manager presso MISE

claudio.rorato@polimi.it

*Ricerca approfondita basata su decine di case study,
analisi dell'offerta, quantificazioni del mercato, analisi
del consumatore*

CONOSCENZA

WORKSHOP

*Workshop di incontro tra domanda e offerta,
Tavoli di lavoro su tematiche verticali
Sensibilizzazione dei decision maker*



COMUNICAZIONE

*Eventi pubblici di presentazione dei risultati di
Ricerca
Rapporti costanti durante l'anno con la
stampa generalista e specializzata*

CROSS-FERTILIZATION

*Condivisione di esperienze sulle strategie
digitali tra settori differenti, così da creare
stimoli di innovazione cross-industry*

MISSION

L'Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale vuole fornire un apporto di sostanza per la diffusione consapevole delle tecnologie, dei nuovi modelli organizzativi e di business all'interno degli studi di **Avvocati**, **Commercialisti** e **Consulenti del Lavoro**.



MISURAZIONE



CONSAPEVOLEZZA



PRIORITA' DI INTERVENTO



MONITORAGGIO



Misurare gli **impatti delle tecnologie**



Misurare l'impatto di **Smart Working** e **Knowledge Management**



Misurarsi sul **futuro** e sul **cambiamento**

MISURARE



COLLABORAZIONE



INNOVAZIONE



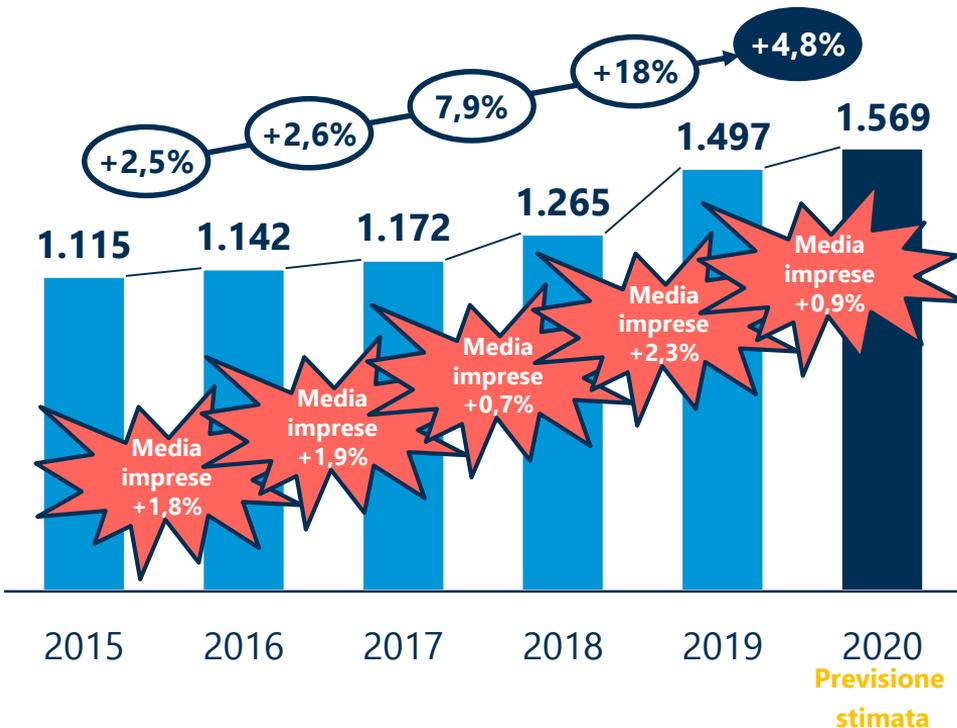
CULTURA



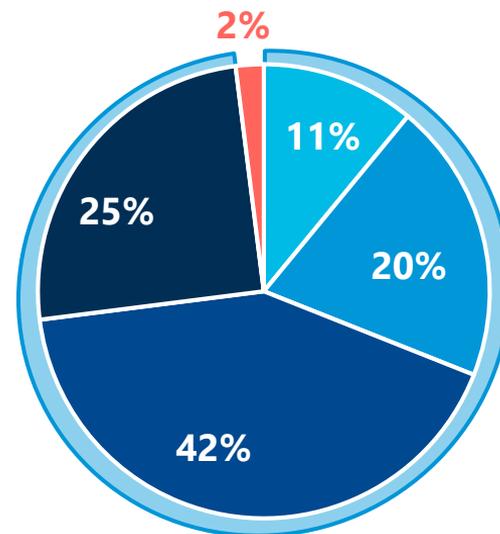


A quanto ammonta l'investimento totale in ICT da parte degli Studi in Italia?

(milioni di euro)



Quanto ha speso lo Studio nel 2019 in tecnologie informatiche?



■ Nessun investimento

■ <1.000€

■ 1.000€ - 3.000€

■ 3.000€ - 10.000€

■ >10.000€

2017

2019

57%

35%

8%



Efficienza dello Studio

Relazioni con i Clienti



Nuovi servizi

30
%

45
%

25
%



Aree dei nuovi servizi

Miglioramento
efficienza
organizzativa

30%

Riduzione livelli
contenzioso

29%

Efficacia nel
recupero credito

22%

Andamento costi del
personale

17%

Studi che usano i dati che derivano dalle attività svolte

24%

Opinione dei Clienti sui nuovi servizi

Apprezzato

40%

Non so ancora
valutare

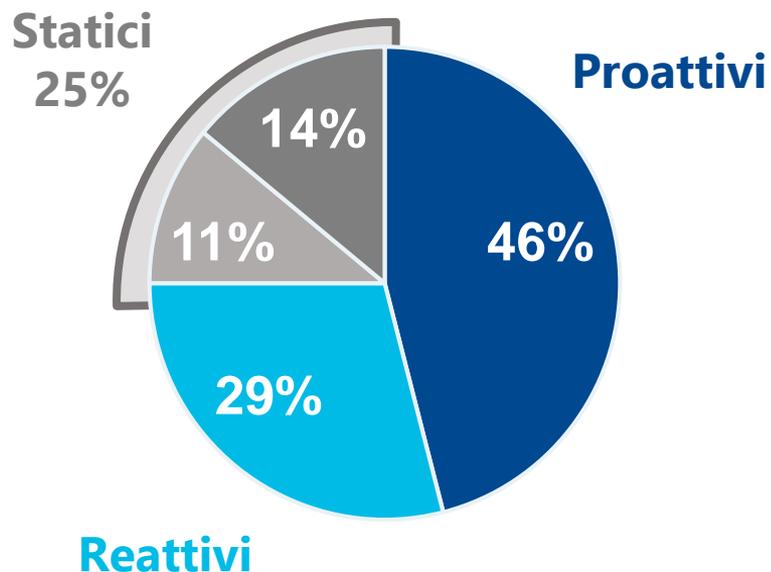
31%

Apprezzato,
ma difficoltà
nell'utilizzo

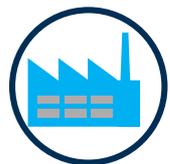
29%



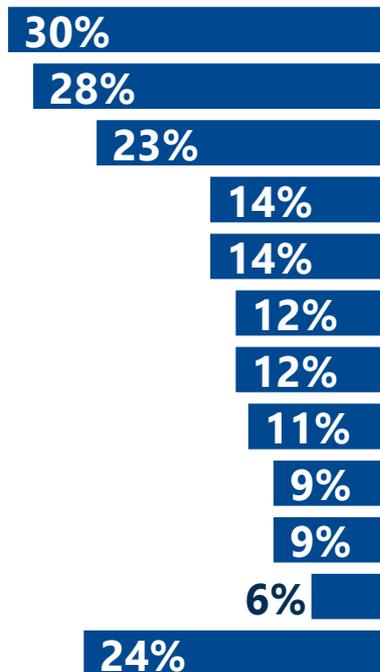
Le opinioni delle PMI



- Sono proattivi nel fornire attività di miglioramento
- Si attrezzano a rispondere alle richieste dell'azienda
- Percepiscono ma non soddisfano le nuove esigenze
- Non percepiscono le nuove esigenze dell'azienda



Le opinioni delle PMI



Rispondere tempestivamente alle richieste

Fornire spiegazioni esaurienti

Mantenere gli impegni dichiarati

Consigliare l'azienda nel suo sviluppo

Fornire una risposta a ogni quesito sottoposto

Offrire nuovi servizi per soddisfare nuove esigenze

Anticipare le esigenze/problematiche dell'azienda

Produrre documenti facili da comprendere

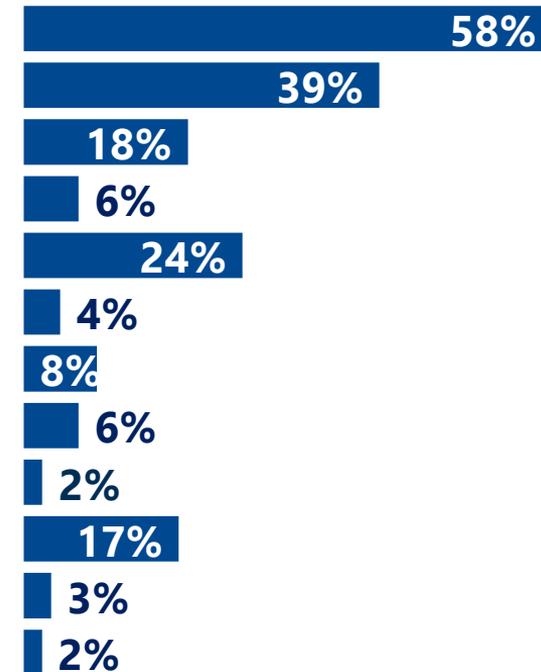
Fornire con anticipo le informazioni

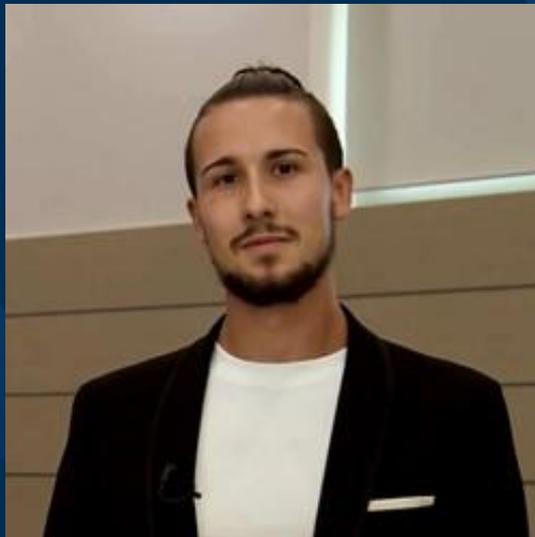
Fornire supporto alle decisioni dell'azienda

Relazionarsi con il personale aziendale interno

Niente di tutto ciò

L'autovalutazione degli Studi





Federico Iannella

- 👤 Ricercatore Senior
- 🗨️ Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale
Junior Advisor in Digital Transformation

federico.iannella@polimi.it



 20.11.20

 Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale

La Ricerca Internazionale

in collaborazione con



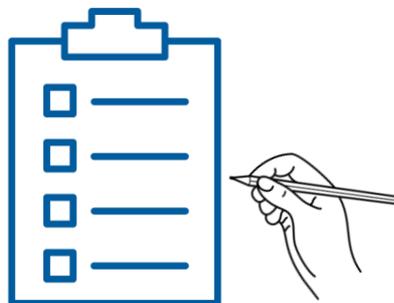


Indagini **quantitative**:

3.307 studi rispondenti



Questionario



Tematiche:

Smart Working

Knowledge Management



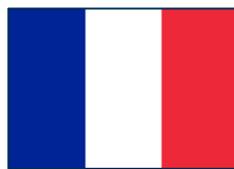
Indagini **esplorativa**:



28 studi analizzati
tramite il
questionario

7 studi
intervistati
direttamente





Numero maggiore
di studi



Numero più
ristretto di studi



Numero più
ristretto di studi



Dimensioni medie
minori



Dimensioni medie
maggiori



Dimensioni medie
maggiori



Giro d'affari
medio minore



Giro d'affari
medio maggiore



Giro d'affari
medio maggiore



Trasformazioni regolamentari (Fatturazione Elettronica) e riorganizzazione



Cambia la domanda di servizi



L'ambiente/sistema appesantito e ingessato condiziona la performance

	Sintesi	Layout ufficio	Assegnazione obiettivi	Lavoro in mobilità
	<p><i>Resistenza al cambiamento spesso ostacolo all'adozione</i></p> 	<p>Si tende a <i>mantenere</i> lavoro in mobilità senza modificare layout dell'ufficio</p>	<p>Pratica rara. Non percepita la necessità di applicazione</p>	<p><i>Imposto dal COVID</i> per la maggior parte degli studi. In precedenza solo nei più grandi</p>
	<p><i>Metà degli intervistati dichiara di avere SW a livello informale</i></p>	<p>Postazioni di lavoro assegnate a singoli individui</p>	<p>Sistema <i>poco diffuso</i>. Occasionalmente utilizzato nei piccoli studi</p>	<p><i>Diffuso</i> tra i professionisti, per i dipendenti possibile solo negli studi più grandi</p>
	<p>SW informale o strutturato per il <i>60%</i> degli studi</p> 	<p>Le postazioni sono quasi sempre assegnate, sia per i professionisti che per i dipendenti</p>	<p><i>Moderata diffusione</i>, circa il 20% degli studi ne fa uso sistematico</p>	<p><i>Molto diffuso</i> per i professionisti (59%), meno per i dipendenti (29%)</p>

	Sintesi	Condivisione interna	Condivisione esterna	Strumenti più diffusi
	Non chiara percezione del KM: per molti coincide con training e formazione 	Spesso limitata al <i>team</i> di lavoro o alla divisione di appartenenza	Invio di <i>newsletter</i> , solo in alcuni casi contatto diretto con il cliente 	Portali di <i>condivisione</i> nei grandi studi, e-mail e meeting nei piccoli
	La maggioranza degli intervistati non ha sistemi di KM o non sa cosa sia 	Uso frequente di <i>archivi organizzati</i> e riunioni periodiche 	Spesso limitata a invio di <i>newsletter</i> o <i>condivisione info</i> su <i>sito web</i> 	Intranet, Extranet e sito web
	Circa il 25% dichiara di possedere un sistema strutturato o informale	La <i>condivisione</i> , se presente, è quasi sempre di tipo <i>informale</i> 	La maggior parte degli studi NON la attua in maniera strutturata	Document Management System, Intranet, strumenti di e-learning, sito web 