

INDICE

PRESENTAZIONE	9
1. LA CRISI SECONDO ALBERT EINSTEIN	11
1. Il problema più grande è la mentalità del titolare	11
2. Il <i>Blessing Disguise</i>	13
2. LA MIA ESPERIENZA PERSONALE	15
1. L'ispirazione	15
2. A volte cambiare è una scelta obbligata... ..	15
3. La mia storia	16
3.1 Il pensiero di cambiare	17
3.2 Un tragico evento	18
3.3 Da Pisa a Milano.....	18
3.4 Un tradimento nel mezzo della crisi economica.....	20
3.5 L'arrivo della crisi economica.....	21
3.6 Risorgere dalle proprie ceneri.....	22
3. IL PIANO DI IMPRESA	25
1. Informazioni sull'azienda	25
1.1 Organizzazione	25
1.2 Visione	26
1.3 Mission.....	26
1.4 Valori.....	26
1.5 Offerta di valore	26
2. Chi sono i nostri <i>competitor</i>	26
3. La Tribù.....	27
3.1 Il Team esecutivo.....	27
3.2 La gestione del personale	27
3.3 Risultati dell'esercizio precedente	28
3.4 Piani per l'esercizio in corso	28

4. GLI OBIETTIVI	29
1. Il miglioramento delle competenze professionali	30
2. Fidelizzazione della clientela e acquisizione di nuova clientela	30
3. Riduzione dei costi del personale	30
4. Acquisizione di clientela internazionale	31
5. Miglioramento della visibilità.....	31
5. I PROCESSI AZIENDALI	33
1. I processi principali	33
1.1 Attuazione dei servizi	33
1.2 Erogazione dei servizi	37
1.3 Marketing.....	38
2. I processi di supporto	45
2.1 Pianificazione strategica	45
2.2 Amministrazione finanza e Controllo	46
2.3 Sistema di gestione dei servizi e delle risorse umane	47
2.4 Supporto di Consulenti esterni e Partnership	51
6. LE RESPONSABILITÀ	53
1. L'Organigramma.....	53
2. La segregazione dei ruoli.....	54
3. L'attribuzione di responsabilità	54
4. Il mansionario	55
7. LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA PER LA DIFESA DELL'AZIENDA	57
1. Difendersi dalle avversità.....	57
2. Pianificazione strategica per affrontare la crisi.....	57
2.1 Un caso concreto	59
3. Amministrazione finanza e controllo in tempi di crisi.....	61
4. Sistema di gestione dei servizi e delle risorse umane: investire durante la crisi	62
4.1 Focus dei Sistemi di Gestione della Qualità e dei Service Organization Controls	63
4.2 Lo studio professionale, quale organizzazione di servizi, e la gestione del rischio	64

8. UN'ORGANIZZAZIONE STRUTTURATA	67
1. Il Sistema di gestione della qualità ISO Uni En 9001:2015	67
2. I SOC Report	68
3. Gli standards riferibili al SOC 1	69
3.1 Un po' di storia: la nascita degli standards di controllo interno estesi agli outsourcers	70
3.2 Il SAS 70 Report	71
3.3 L'evoluzione del SAS 70 Report	74
4. Il SOC 2.....	78
9. IL SUPPORTO DI CONSULENTI ESTERNI E LE PARTNERSHIP: STRATEGIA VINCENTE IN TEMPI DI CRISI....	81
1. Il supporto di consulenti esterni e le partnership.....	81
2. Competenze	81
3. Developers dei servizi a livello capillare in tutto il territorio nazionale e internazionale	82
4. Clientela collegata all'area dei servizi forniti dai partner.....	83
10. IL CAMBIAMENTO DETERMINATO DALLA PANDEMIA DI COVID-19	85
1. Conseguenze della pandemia di Covid-19.....	85
2. Lo Smart Working.....	85
RIFLESSIONI	87