SLIDE 1

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Gruppo di lavoro "Persona e Professione" (Ex-DEIP)

I nuovi adempimenti tecnologici

il loro Impatto organizzativo e gestionale

Rag. Giambartino Filippo

Dott. Marco Mancini – Dott. Paolo Motto – Dottoressa Luisella Fontanella

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Il sole 24 Ore - Tecnologia

Ecco come le tecnologie cambiano il lavoro: l'ufficio presto sarà ovunque di Biagio Simonetta 2 luglio 2019

Tecnologie intelligenti e generazioni digitali trasformeranno per sempre il lavoro, al punto che le aziende dovranno cambiare anche il modo di misurare i dipendenti. Quella che si prospetta, insomma, è una vera e propria rivoluzione aziendale nel momento in cui l'intelligenza artificiale entrerà più in profondità nei processi operativi e le prime generazioni digitali, i millennial, inizieranno a rappresentare la quota maggiore della forza lavoro. Ovvero nell'arco dei prossimi due o tre anni.

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

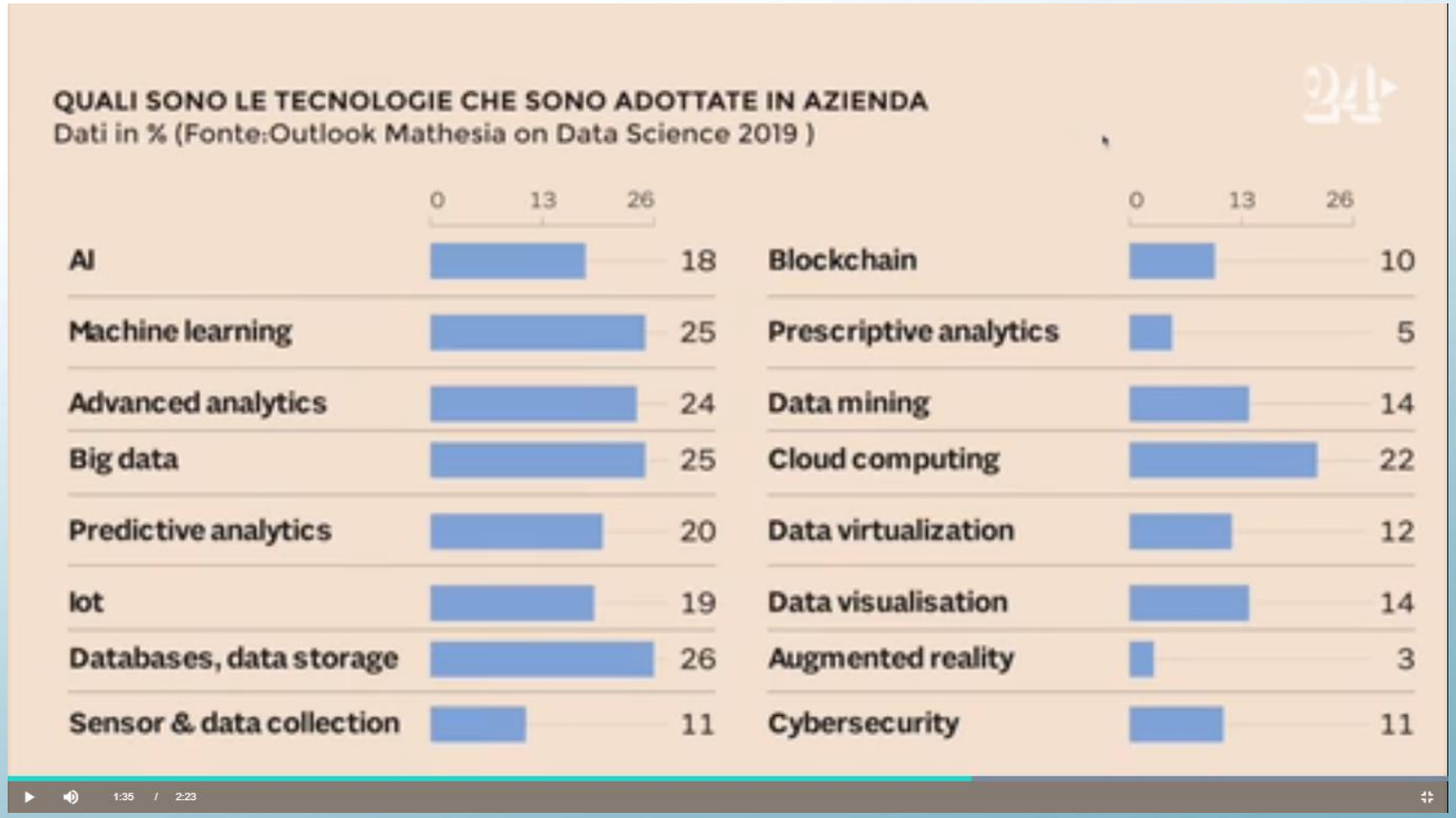
https://www.ilsole24ore.com/art/ecco-come-tecnologie-cambiano-lavoro-ufficio-presto-sara-ovunque-AENzV9GH

SLIDE 4

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO



25 novembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

SIAMO ALLA FINE DI UN' ERA ?

RICORDIAMOCI DEI DINOSAURI

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

"Il cambiamento è il processo col quale il futuro invade le nostre vite."

(Alvin Toffler)

9 dicembre 2019

Fattura Elettronica B2B

dal 1 luglio ad oggi

Stato dell’arte

La **“fattura elettronica” NON** è:

- una fattura cartacea trasformata in file pdf, neppure realizzata in Excel o Word;
- un documento con formato libero;
- Un documento inviato via mail (neppure a mezzo PEC).

La “FATTURA ELETTRONICA” È:

- un documento informatico in formato strutturato XML (eXtensible Markup Language);
- conforme a specifiche tecniche;
- trasmesso per via telematica al Sistema di Interscambio (SDI);
- recapitato dal SDI al soggetto ricevente.

9 dicembre 2019

Le fasi importanti del processo di E-fattura

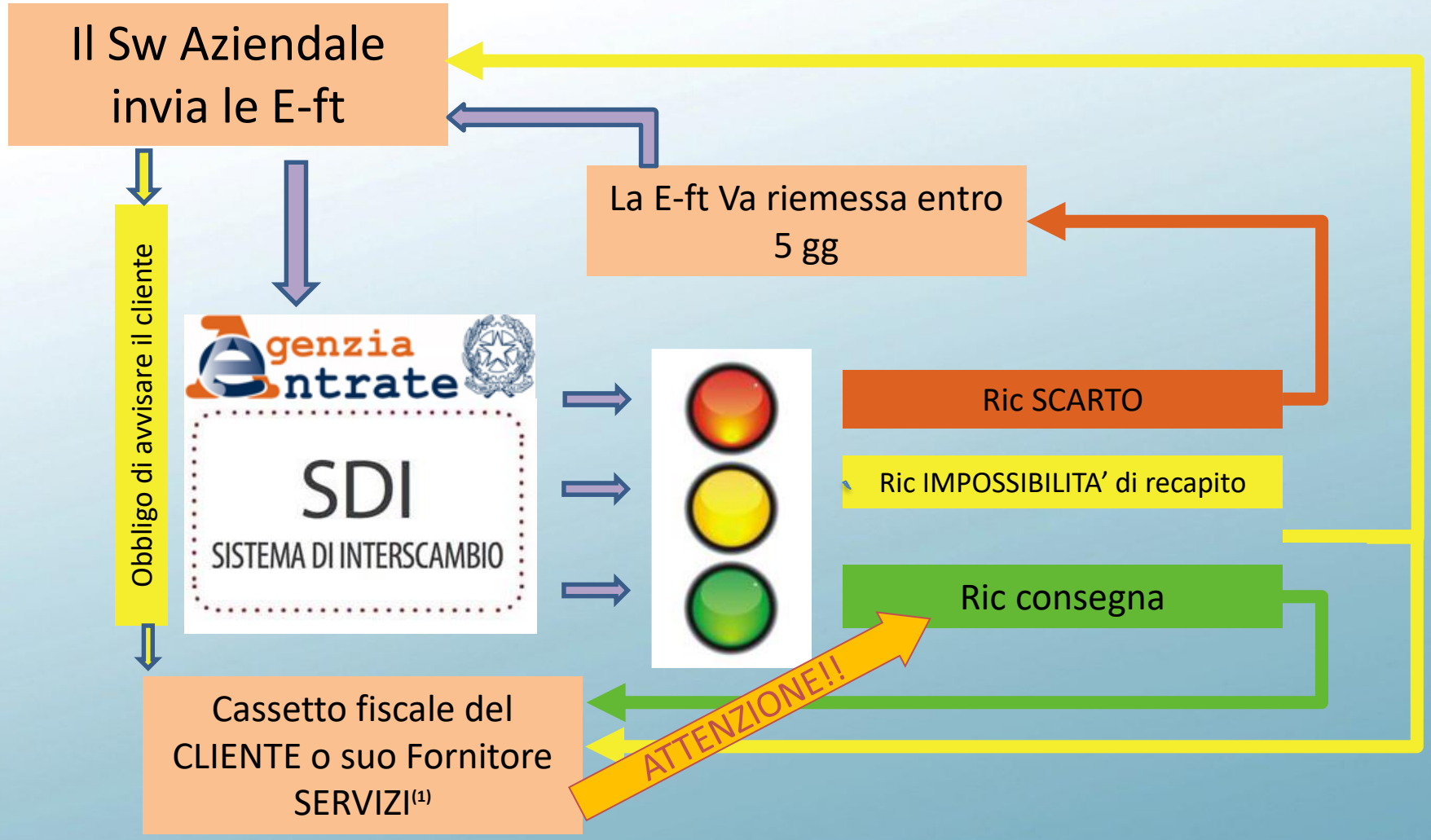
A- L'EMISSIONE DEL DOCUMENTO

E' necessario che ognuno si doti di un Software adeguato per l'emissione.

E che tale Software consenta l'export e l'import dei file XML

9 dicembre 2019

B- L'INOLTRO al Sistema D'Interscambio



9 dicembre 2019

C- La CONSERVAZIONE DIGITALE a norma

9 dicembre 2019

Le Fatture Ricevute

Vengono ricevute con lo stesso sistema e schema

FORNITORE

Cassetto fiscale del CLIENTE

Agenzia Entrate

SDI
SISTEMA DI INTERSCAMBIO

Con incarico ad un fornitore di servizi terzo

SW-HPUSE GESTIONALE – STUDIO

App GESTIONALE STUDIO

WEB

NS. CLIENTE

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Dove eravamo arrivati?

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

L'importanza di educare i nostri clienti ad individuare i Momenti impositivi

Quando le operazioni si considerano effettuate?

Cessione beni → Consegna/spedizione /atto di acquisto

Prestazione servizi → Pagamento (acconti)

Data di emissione – data di invio

Circ 14/E/2019 ha disposto che:

- E possibile assumere che la data del documento possa essere quella dell'effettuazione dell'operazione,
- Le fatture «cartacee» o «extraSDI» ritardate devono contenere entrambe le date,

Data di emissione – data di invio

- Per le fatture immediate la trasmissione deve avvenire entro i 12 giorni (attenzione all'avvenuto ricevimento),
- Per la fattura differita sono state confermati i vecchi termini (invio) dei 15 giorni del mese successivo.

Registrazione delle fatture

Documenti di vendita:

Entro il 15 del mese successivo a quello di effettuazione e con riferimento al medesimo mese

→ **nell'ordine della loro numerazione**.

La circ 14/e pag. 19 dispone che … L'indicazione normativa va letta alla luce dei principi generali dell'ordinamento, tra cui quello di tenuta di un'ordinata contabilità, così che numerazione e registrazione dovranno sempre consentire di rinvenire con chiarezza il mese di riferimento (ossia di effettuazione dell'operazione) cui la fattura inerisce ed in relazione al quale sarà operata la liquidazione dell'imposta.

9 dicembre 2019

Registrazione delle fatture

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Domanda

Un contribuente trimestrale nel mese di luglio ha emesso tre fatture, sbagliando la numerazione (ad esempio, fattura 100 del 10 luglio 2019, fattura 101 del 2 luglio 2019 e fattura 103 del 5 luglio 2019), di cui una fattura con *reverse charge*.

Si chiede se tali errori siano da considerare una violazione meramente formale o, visto che tali registrazioni non hanno avuto influenza sulla liquidazione IVA, sia da applicare la sanzione di 250 euro oppure la sanzione dal 90 al 180 per cento dell'imposta, con un minimo di 500 euro, ai sensi dell'art. 6, comma 1, primo periodo, del D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 471.

La sanzione deve poi essere applicata per le tre fatture?

9 dicembre 2019

Registrazione delle fatture

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Risposta

Il **"salto" di numerazione**, non in quanto errore "meramente" formale, **non è sanzionabile**.

La fattispecie rientra nell'art. 6 ("*Cause di non punibilità*"), comma 5-bis, del D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472, il quale dispone:

"Non sono inoltre punibili le violazioni che non arrecano pregiudizio all'esercizio delle azioni di controllo e non incidono sulla determinazione della base imponibile, dell'imposta e sul versamento del tributo".

Oggi, più di ieri, con l'avvento della fatturazione elettronica, tale conclusione appare plausibile.

Infatti, tutte le fatture elettroniche transitano dal **Sistema di Interscambio**, che attribuisce comunque un **identificativo univoco** a ciascuna fattura. Dunque, è evidente che, ove la fattura saltata non sia transitata dal Sistema di Interscambio, fa sì che la stessa non sia mai esistita.

9 dicembre 2019

Registrazione delle fatture

Num FATT	GIORNO effettuazione	Data FATURA	DATA EMISSIONE (Trasmissione)	NOTE	Mese di competenza
500	1/5	1/5	1/5	Immediata contest	MAGGIO
501	28/4	28/4	1/5	Immediata con invio succ	APRILE
502	2/5	2/5	2/5	Immediata contest	MAGGIO
503	DDT APRILE	30/4	3/5	DIFFERITA	APRILE
504	DDT APRILE	2/5	2/5	DIFFERITA	APRILE

9 dicembre 2019

Fatture in ordine competenza IVA

Num FATT	GIORNO effettuazione	Data FATURA	DATA EMISSIONE (Trasmissione)	NOTE	Mese di competenza
501	28/4	28/4	1/5	Immediata con invio succ	APRILE
503	DDT APRILE	30/4	3/5	DIFFERITA	APRILE
504	DDT APRILE	2/5	2/5	DIFFERITA	APRILE
500	1/5	1/5	1/5	Immediata contest	MAGGIO
502	2/5	2/5	2/5	Immediata contest	MAGGIO

9 dicembre 2019

Fatture in ordine cronologico di DATA FATTURA

Num FATT	GIORNO effettuazione	Data FATURA	DATA EMISSIONE (Trasmissione)	NOTE	Mese di competenza
501	28/4	28/4	1/5	Immediata con invio succ	APRILE
503	DDT APRILE	30/4	3/5	DIFFERITA	APRILE
500	1/5	1/5	1/5	Immediata contest	MAGGIO
502	2/5	2/5	2/5	Immediata contest	MAGGIO
504	DDT APRILE	2/5	2/5	DIFFERITA	APRILE

Registrazione delle fatture

Documenti di Acquisto:

NON E' PIU' PREVISTO L'OBBLIGO DI NUMERARE IN ORDINE PROGRESIVO I DOCUMENTI

E' COMUNQUE POSSIBILE PROCEDERE CON LA NUMERAZIONE

RESTA FERMO L'OBBLIGO DI ANNOTARE I DOCUMENTI IN APPOSITO REGISTRO E ATTRIBUIRE UN ORDINE PROGRESSIVO ALLE REGISTRAZIONI

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

DETRAZIONE DELL'IMPOSTA

(Art 25 DPR 633)

Entro il medesimo termine di cui al periodo precedente può essere esercitato il diritto alla detrazione dell'imposta relativa ai documenti di acquisto ricevuti ed annotati entro il 15 del mese successivo a quello di effettuazione dell'operazione.

….ma attenzione...

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

DETRAZIONE DELL'IMPOSTA

Fatta eccezione per i documenti di acquisto relativi ad operazioni effettuate nell'anno precedente

la consultazione delle FTE

9 dicembre 2019

FAQ n. 61 pubblicata 18 aprile 2019

A seguito delle indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali, a partire dal mese di maggio 2019 la consultazione **e il download delle fatture elettroniche all'interno del portale Fatture e Corrispettivi sarà possibile solo se** l'utente – o un suo intermediario specificatamente delegato – aderirà a un nuovo servizio di "consultazione".

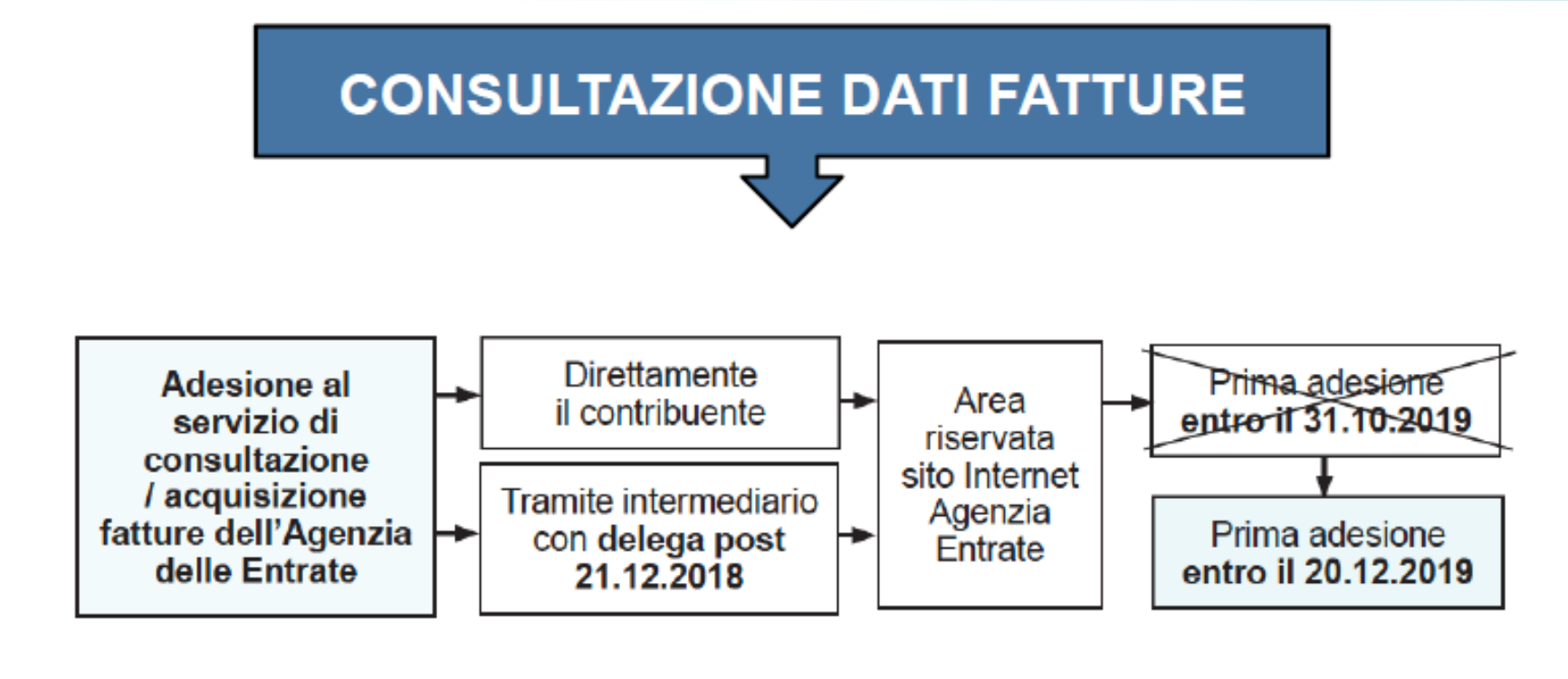
Questa novità è stata introdotta con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 21 dicembre 2018 che, oltre a modificare il provvedimento del 30 aprile 2018, ha modificato anche il provvedimento del 5 novembre 2018 e il relativo modello di conferimento delle deleghe ai servizi del portale Fatture e Corrispettivi.

Conseguentemente, le deleghe conferite agli intermediari in un momento antecedente alla data del 21 dicembre 2018 non consentiranno agli intermediari di effettuare - per conto dei propri clienti - l'adesione al servizio di consultazione e acquisizione delle fatture elettroniche o dei loro duplicati informatici.

Pertanto, per poter effettuare le operazioni di adesione (o recesso) dal servizio di consultazione e acquisizione delle fatture elettroniche per conto dei propri clienti è necessario che gli intermediari – delegati al servizio di consultazione delle fatture elettroniche prima del 21 dicembre 2018 – acquisiscano nuovamente la delega al servizio di consultazione.

9 dicembre 2019

la consultazione delle FTE



la consultazione delle FTE

Proroga consultazione fatture elettroniche al 20 dicembre 2019: l'**Agenzia delle Entrate prende tempo** per l'adeguamento tecnico ed infrastrutturale delle proprie piattaforme. **Adeguamento necessario per recepire le novità introdotte dall'articolo 14 del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, che con i nuovi commi 5-bis e 5-ter all'articolo 1 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, prevede che:**

la consultazione delle FTE

“i file delle fatture elettroniche … sono memorizzati fino al 31 dicembre dell’ottavo anno successivo a quello di presentazione della dichiarazione di riferimento ovvero fino alla definizione di eventuali giudizi”.

All’estensione del periodo di utilizzo dei dati delle fatture elettroniche per **finalità di controllo si affianca poi l’ampliamento del set di informazioni archiviate**.

9 dicembre 2019

la consultazione delle FTE

Verranno infatti **inclusi anche i dati relativi a natura, qualità e quantità di beni** formanti l'operazione (lettera g), articolo 21 del DPR IVA).

L'adeguamento della piattaforma, al fine di implementare l'infrastruttura tecnologica alla base del servizio di consultazione delle fatture elettroniche, non vedrà impegnata solo l'Agenzia delle Entrate.
Credo sarà necessario riprendere il confronto con il Garante per la Privacy, e nell'aria c'è l'ipotesi di un **nuovo braccio di ferro tra i due Enti.**

la consultazione delle FTE

Diritti Primari - sono i diritti e le libertà fondamentali che l'ordinamento giuridico riconosce a tutti gli esseri umani.

In particolare, in base alla Costituzione italiana, si tratta del **diritto alla vita e all'integrità della persona, del diritto alla salute e di quello all'istruzione, della libertà personale, della libertà di coscienza e di manifestazione del pensiero**.

la consultazione delle FTE

9 dicembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

La giustizia tributaria

Da L'Italia di sempre Di Italo Batavo

La considerazione in cui tanti italiani tengono la giustizia è descritta dalle parole che la tradizione attribuisce a Giovanni Giolitti: «Le leggi si applicano ai nemici e si interpretano per gli amici».

Evasione, erosione, economia sommersa raggiungono in Italia valori più elevati della media europea e il tasso di riscossione è meno di un decimo. La lotta all'evasione non basta. Il maggior gettito non coincide con la lotta all'evasione «quando non è ottenuto dall'applicazione ma dalla ridefinizione delle disposizioni di legge». L'avvocato dello Stato Paola Zerman riconosce che la legislazione tributaria: «È estremamente complessa e genera contenzioso perché non è frutto di scelte razionali ma di soluzioni temporanee adottate per esigenze di bilancio»[489]. Occorrerebbe riorganizzare l'amministrazione e soprattutto cambiare la mentalità. Secondo De Mita, lo Stato ha il dovere di assicurare la certezza del diritto e una morale fiscale anche in campo tributario, per esempio elevando a fonte di diritto primario rispetto alle norme tributarie ordinarie lo *Statuto dei diritti del contribuente* introdotto dalla L.212/2000. Inoltre, le aliquote non dovrebbero essere continuamente variate in funzione del gettito desiderato.

De Mita – *Il diritto tributario alla ricerca dei principi*, in il sole 24-ore del 20 aprile 2003

la consultazione delle FTE

Attenzione negli intendimenti del legislatore è previsto l'assunzione a Rango di Diritto Primario, della lotta all'evasione, questo giustificherà qualsiasi tipo di ingerenza!!!

9 dicembre 2019

la consultazione delle FTE

UTILIZZO DATI

NUOVO COMMA 5 ART. 1 D.LGS 127/2015

I FILE DELLE FATTURE ELETTRONICHE

SONO MEMORIZZATI FINO AL 31.12 OTTAVO ANNO SUCCESSIVO A QUELLO DELLA DICHIARAZIONE DI RIFERIMENTO

PER ESSERE UTILIZZATI DA GDF E ADE

Imposta di Bollo delle FTE

Imposta di bollo sulle fatture elettroniche: le novità in arrivo dal 2020

L'art. 12-novies della **Legge n. 58 del 28 giugno 2019** di conversione del **DL n. 34/2019** (c.d. Decreto crescita) ha stabilito che **per le fatture elettroniche inviate dal 1° gennaio 2020** l'Agenzia delle Entrate

provvederà ad integrare automaticamente le fatture

che, dovendo essere assoggettate ad imposta di bollo (pari ad Euro 2,00), sono state trasmesse prive dell'indicazione dell'assolvimento virtuale.

Inoltre, sempre in via automatizzata verrà richiesto il versamento dell'imposta di bollo dovuta nonché la relativa sanzione. Fermo restando che per le violazioni che non potranno essere intercettate con il meccanismo automatizzato torneranno applicabili le disposizioni generali dell'imposta di bollo di cui al DPR n. 642/1972.

Per le disposizioni attuative si deve però attendere un apposito Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.

Sanzioni su Imposta di Bollo delle FTE

Infatti sarà l'Agenzia delle Entrate ad occuparsi del **processo di notifica delle irregolarità commesse dai contribuenti in relazione al pagamento dell'imposta di bollo dovuta sulle fatture elettroniche transitate tramite lo SdI**, oltre che della **riscossione** della stessa imposta.

Pertanto, l'Agenzia delle Entrate **trasmetterà telematicamente un'apposita comunicazione** al contribuente con l'ammontare dell'**imposta dovuta**, della **sanzione irrogata** e degli **interessi applicati** in caso di **ritardato, omesso o insufficiente versamento dell'imposta di bollo dovuta sulle fatture elettroniche trasmesse dal 1° gennaio 2020 tramite lo SdI.**

Integrazione delle FTE (Reverse Charge)

Circ. 13/E/2018 e 14/E/2019

Nell'ipotesi di Reverse Charge interno, e comunque in tutte quelle in cui vi è una fattura elettronica veicolata tramite SDI, a fronte dell'immodificabilità della stessa, il cessionario/committente ***«può senza procedere alla sua materializzazione analogica»*** e dopo aver **predisposto un altro documento** da allegare al file della fattura in questione, contenente sia i dati necessari per l'integrazione sia gli estremi della fattura stessa - **inviare tale documento allo SDI** così da ridurre gli oneri di consultazione e conservazione

9 dicembre 2019

Integrazione delle FTE (Reverse Charge)

FAQ 36 (rettificata il 17/07/2019)

[…] al fine di rispettare il dettato normativo L'AGENZIA ha già chiarito con la circolare 13/E del 2/7/2018 che una modalità alternativa all'integrazione della fattura possa essere la predisposizione di un altro documento da allegare al file della fattura […]

FAQ ASSOSOFTWARE

[…] L'integrazione della fattura di acquisto potrà avvenire, in alternativa:

- **Materializzando la fattura elettronica** di acquisto e **indicando manualmente** sopra di essa i dati necessari all'integrazione,
- Producendo un documento contenente sia i dati necessari per l'integrazione…

NB TALE RISPOSTA E' STATA FRUTTO DI UN INTERLOCUZIONE CON L'ADE

Sanzioni sull'omessa fatturazione

PERIODO TRANSITORIO art.10, D.L. 119/2018

Per il primo semestre del periodo d'imposta 2019, le sanzioni previste dall'Art.6 del Dlgs 471/1997:

A. **non trovano applicazione** - qualora la FTE sia regolarmente emessa entro il termine di effettuazione della liquidazione periodica;
B. **Sono ridotte del 20 %** - se la fatture elettronica è emessa entro il termine di effettuazione della liquidazione IVA del periodo successivo.

Per i soggetti mensili le disposizioni si applicano fino al 30/9/2019

Sanzioni sull'omessa fatturazione

Dopo il periodo transitorio

sanzione dal 90 al 180% dell'IVA in fattura;

Fissa di €uro 250,00 se invece è stata effettuata correttamente la liquidazione.

ES: FTE CON IVA DI 1.000,00

FTE MENS DEL 28/6 → 16/11 ⇒ SANZIONE DI €URO 900,00 RIDOTTA AL 20%

FTE TRIM DEL 02/07→ 16/11 ⇒ SANZIONE FISSA DI €URO 250,00

FTE MENS DEL 02/07→20/08 ⇒ NO SANZIONE

Semplificazioni fiscali - (DL n. 124/2019):

A partire dal 1 luglio 2020, in via **sperimentale**, nell'ambito di un **programma di assistenza on line** (con i dati acquisiti con le fatture elettroniche, con le comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e i dati dei corrispettivi), l'Agenzia delle entrate metterà a disposizione dei soggetti passivi IVA, in apposita area riservata, le bozze dei seguenti documenti:

1.registri di cui agli art.23 e 25 DPR 633/72;

2.comunicazioni delle liquidazioni periodiche dell'IVA.

A partire dal 2021, oltre a quanto sopra, l'Agenzia delle entrate metterà (?) a disposizione anche la **bozza della dichiarazione annuale dell'IVA**

9 dicembre 2019

Problemi? dubbi? Perplessità?

Problematiche varie

- Problemi relativi alle scadenze dei pagamenti,
- Gestione dei centri di costo
- più unità locali – numerazione diverse
- Fatture emesse su corrispettivi
- Integrazione ft estere e Reverse Charge
- Fatture scartate per errore per caratteri ASCII (&%£..), «encoding» corretto,
- Fatture TELEPASS e AUTOSTRADE febbraio 2019 NON RECAPITATE
- COSTI PROMISCUI
- FATTURE RICARICHE TELEFONIA (iva assolta alla fonte)

Dal sito Agenzia entrate

Circolare N. 14/E del 17/06/2019

https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/1547896/Circolare%2Bn.%2B14_17062019.pdf/5ca1cc20-cd57-c9d3-8c71-9747c430d6f6

Sezione FAQ

https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/comunicazioni/fatture-e-corrispettivi/faq-fe/risposte-alle-domande-piu-frequenti-categoria

Alcuni forum sui social:

- Fatturazione elettronica e digitalizzazione

https://www.facebook.com/groups/747678118631620/

- Commercialista Telematico - la Comunità

https://www.facebook.com/groups/CommTel/

- Forum degli utilizzatori dei vari gestionali….

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Qualcuno di voi ha qualche altro caso particolare che vuole condividere?

Gruppo di lavoro "Persona e Professione"

Corrispettivi telematici

e

lotteria degli scontrini

Dott. Paolo Motto

Gruppo di lavoro "Persona e Professione"

L'impatto delle tecnologie sul ruolo dei professionisti

Dott. Marco Mancini

Gruppo di lavoro "Persona e Professione" (Ex-DEIP)

l'impatto sui nostri collaboratori e le nostre organizzazioni

Dott.ssa Luisella Fontanella

Preparazione e formazione addetti studio

- Siamo consapevoli che dovremo immaginare una preparazione diversa dei nostri collaboratori?
- Noi titolari abbiamo la formazione permanente …
- E i nostri collaboratori?

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

Le nuove tecnologie - cosa cambieranno nella nostra professione

- affrontare “il cambiamento”?
- estinguersi?
- o cogliere l’occasione?

Oggi siamo chiamati a reinventarci e a riorganizzare le nostre strutture.

- Siamo nell'era della condivisione dei dati, del **cloud**, dell'open source,
- oggi i clienti ci trovano e ci confrontano sul web, sui **social**,
- Dovremmo saper gestire meglio le nostre relazioni commerciali (**CRM** - consente alle aziende di gestire le relazioni commerciali, i dati e le informazioni associate ad esse).

25 novembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

LA TECNOLOGIA

- strumento di ORGANIZZAZIONE interna
- strumento di relazione con i clienti
- leva per introdurre, favorire, assecondare il CAMBIAMENTO

Verso LO STUDIO DIGITALE

- L' ORGANIZZAZIONE e le PERSONE
- Le COMPETENZE e le REGOLE PROFESSIONALI
- La QUALITA'

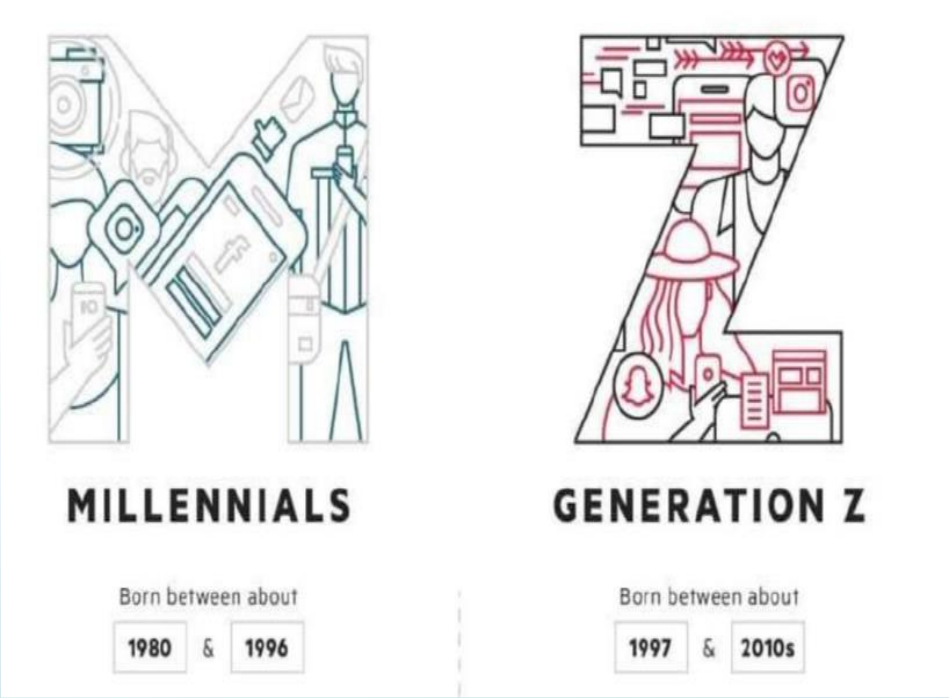
chi saranno i nostri clienti del futuro?

Non saranno Amazon o un algoritmo o le nuove tecnologie a **disintermediare** il professionista, ma lo stesso cliente del futuro, molto più esigente, digitale e informato di quello attuale.

Credo che dovremo continuare ad ascoltare e capire le esigenze dei nostri futuri clienti.

Perché i clienti cercheranno solo chi soddisferà le loro esigenze e offrirà dei servizi nel modo più giusto.
Infatti, i clienti avranno bisogno del professionista che sa anticipare le sue richieste, e di conseguenza anche quelle del mercato.

25 novembre 2019



Oggi prima di pensare al modo in cui cambiare il proprio modello di business, dovremmo soffermarci ad analizzare le nuove generazioni di riferimento (i Millennials -1980/1996 e Generation Z – 1997/201x) e le loro esigenze.

La Digital Transformation COME SEMPRE è fatta dalle persone per le persone!

25 novembre 2019

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Fondazione Piero Piccatti
ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI TORINO

per il vostro tempo di ascolto