

GESTIONE D'IMPRESA

di **LORENZO LOSI****Collaboratori che promuovono il timesheet per lo studio?**

Il titolare è spesso scettico sulla possibilità di implementare un modello gestionale nuovo sulla propria struttura, ma tutto dipende dal modo in cui si affronta questa evoluzione.

Da quando abbiamo aumentato la nostra presenza sulle piattaforme social più popolari, capita che studi professionali si rivolgano a noi per un supporto sul **timesheet** (rilevazione delle ore della giornata) a seguito di una **raccomandazione di un collaboratore o di un dipendente**.

E' un fatto curioso perché spesso è proprio il personale dello studio che preoccupa il titolare, che teme reazioni negative legate alla novità. Tutto dipende da come si affronta l'argomento in studio, prima a parole e poi operativamente.

Partiamo dalle **motivazioni da condividere con il personale**. Cosa porta lo studio a decidere di prestare più attenzione alla gestione? I tempi odierni caratterizzati da un panorama competitivo molto diverso da quello a cui gli studi sono storicamente abituati. Se quindi una volta si poteva lavorare " *senza timesheet* ", oggi questo non è più possibile perché si nota che **si perdono pezzi**.

Non sono cambiate o peggiorate le persone, ma " *illavoro* ", e il motivo per cui oggi lo studio sta " *peggio di prima* " è che le cose da fare sono aumentate e non si è nelle condizioni di governarle. Rilevare le attività non è mancanza di fiducia nei confronti del proprio gruppo, ma al contrario un processo attraverso cui lo studio si mette nelle condizioni di **far capire al cliente il proprio lavoro e di valorizzarlo**.

Quante cose si fanno per il cliente che poi finiscono nel dimenticatoio?

Quante volte ci siamo resi conto che il cliente ha idea forse del 10% di ciò che comporta la sua assistenza?

Quante volte notiamo che è il cliente a dettare i tempi e i modi in cui si eroga il servizio?

La struttura è la prima ad essere estremamente sensibile a questa tematica perché ogni situazione negativa a livello economico per lo studio si palesa in una situazione impegnativa e difficile da gestire a livello operativo.

Incardinare la riunione di avvio progetto sulla necessità di gestire i clienti e snellire i tempi di lavoro, consente di creare un fronte comune con la struttura.

La rilevazione dei tempi deve richiedere pochi minuti quotidiani e si tratta di un " **esercizio da fare in tempo reale** " durante il corso della giornata. Specialmente nel momento in cui al timesheet è legata la rilevazione degli extra da parcellare, noteremo che questa attività risulta direttamente utile e sostitutiva della precedente metodologia. Deve **diventare routine** ed è importante aiutare le persone in fase di avviamento dove risultano particolarmente critiche le prime settimane.

Il punto " *finale* " è **come si usano i dati**. Ha poco senso fare tutto questo lavoro per analizzare i dati alla fine dell'anno. Per lo studio tipico, le analisi si svolgono **trimestralmente** per usare davvero le potenzialità del sistema e coinvolgere le persone in un processo di miglioramento continuo.

Trimestralmente si individuano i **casi dei clienti critici**, per sistemare queste situazioni. Lo stesso vale per quei risultati organizzativi che oggi non ci piacciono. Non si cercano le cose che non vanno per trovare il colpevole, ma per risolverle una volta per tutte e concentrarsi su altro in futuro.

Il timesheet non è qualcosa che la struttura non possa capire, ma uno strumento che si presta ad essere **frainteso** (*inprimis* dai titolari). La gestione di questa evoluzione a livello di progetto deve prevedere un reale coinvolgimento delle persone e, se fatto nel giusto modo, gli esiti possono essere straordinari e sbloccare situazioni che si pensavano impossibili da raddrizzare.