Servizi contabili in outsourcing & BP

A cura di:

Walter Rotondaro

Dottore Commercialista

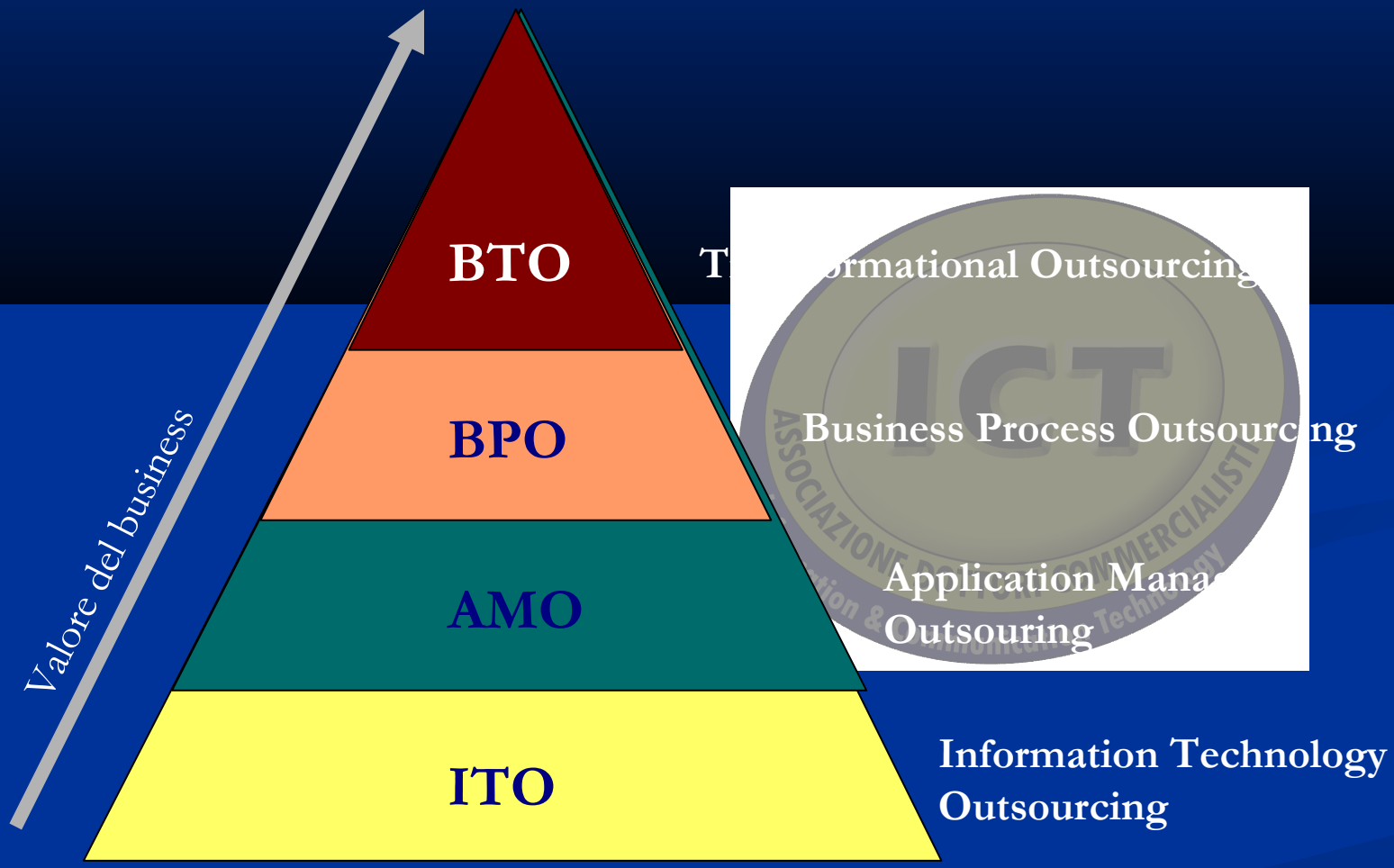
Business process outsourcing (BPO)

- Definizione

Gestione di uno o più processi o attività da parte di un soggetto terzo rispetto all'azienda, mediante il supporto dell'IT al fine di

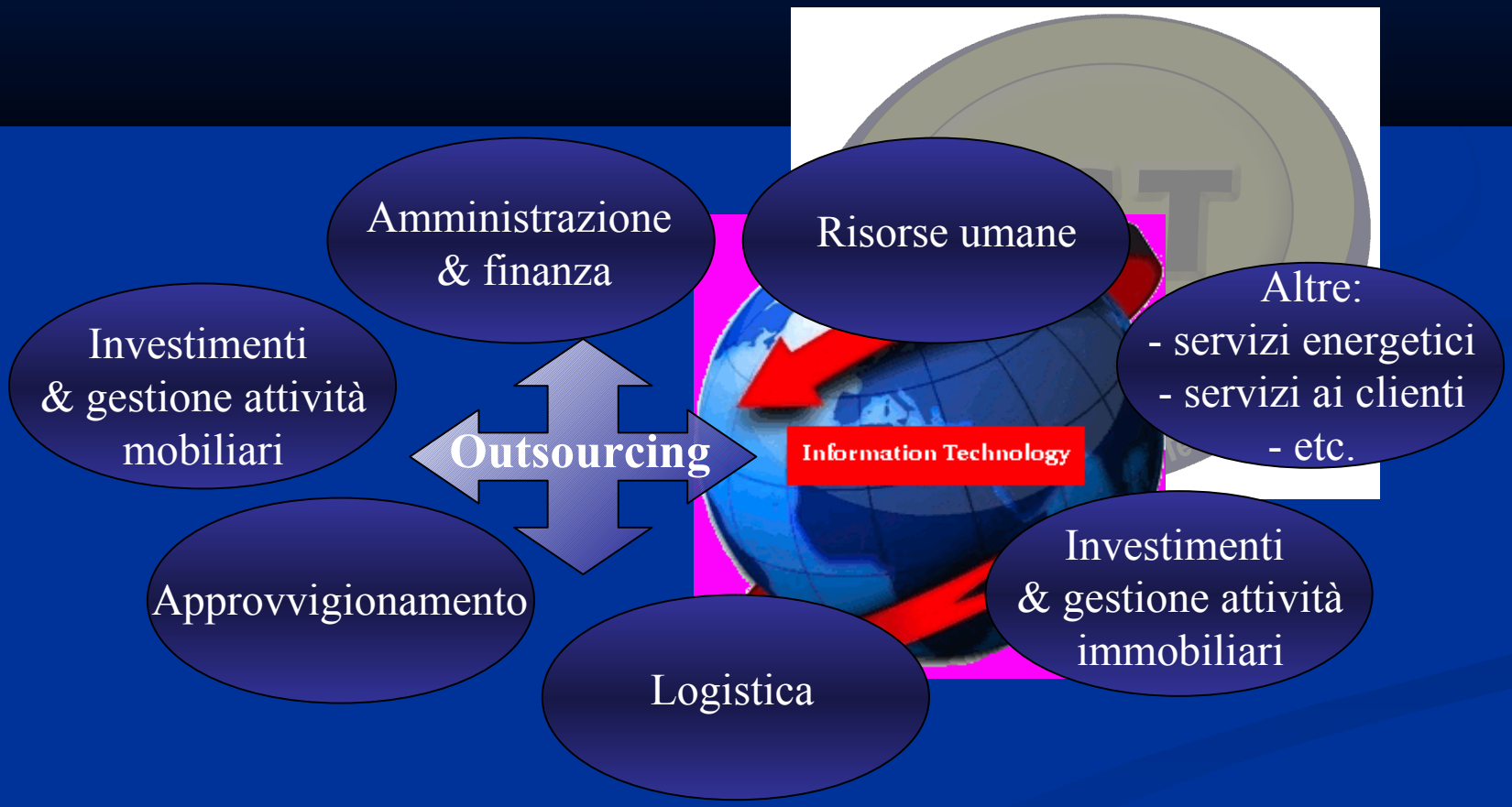
- generare più ricavi o tagliare costi
- concentrarsi sul proprio core business
- affidare ad esperti un settore è solo di supporto all'attività principale e normalmente in costante evoluzione

Da ITO a BTO


BTO
BPO
AMO
ITO
Valore del business
Business Process Outsourcing
Application Mana
Outsouring
Information Technology
Outsourcing

BPO → attività maggiormente interessate

- Secondo una recente stima* sono esternalizzabili e gestibili da remoto 3 trilioni di USD di valore di funzioni aziendali



* "Offshoring and beyond", Agrawal, Farrell, Remes

Principali categorie BPO
[escluso IT]

Amministrazione & finanza

- ✓Data entry & bookkeeping
- ✓Paghe e contributi
- ✓Tesoreria
- ✓Fatture attive
- ✓Fatture passive
- ✓Crediti & risk management
- ✓Immobilizzazioni materiali ed immateriali
- ✓Gestione contratti
- ✓Gestione tasse ed imposte
- ✓Bilanci d'esercizio
- ✓Bilanci consolidati
- ✓Budget
- ✓Documentazione per enti regolatori (Consob, ISVAP,

Logistica

- ✓Selezione prodotti
- ✓Acquisti
- ✓Consegne
- ✓Inventario
- ✓Imballaggio
- ✓Immagazzinamento
- ✓Installazione
- ✓Spostamenti, modifiche e cambiamenti
- ✓Manutenzione
- ✓Help desk

Miscellanea

Investimenti & gestione attività mobiliari

- ✓Gestione finanziaria
- ✓Finanziamenti
- ✓Hedge founds

Approvvigionamenti

- ✓Gestione strategica degli approvvigionamenti
- ✓Ordini: richiesta, gestione, approvazione
- ✓Ricevimento beni e servizi
- ✓Inventario
- ✓Fatturazione
- ✓Pagamenti ed incassi
- ✓Registri cespiti
- ✓Report

Investimenti & gestione attività immobiliari

- ✓Investimenti
- ✓Asset management (sicurezza, servizi accessori, parcheggi, etc.)
- ✓Gestione pratiche

Risorse umane

- ✓Selezione personale
- ✓Contrattualistica
- ✓Audit
- ✓Tassazione & gestione buste paghe
- ✓Privacy

Global BPO: onshore, nearshore, offshore

Analisi pubblicata 2005*

	Luogo	Attività
Onshore	✓USA	✓Amministrazione HR ✓Call center
Nearshore	✓Messico ✓Canada ✓America centrale ✓America latina	✓Manifatturiero ✓Call center
Offshore	✓India ✓Cina ✓Filippine ✓Russia	✓Manifatturiero ✓Programmazione ✓Analisi finanziarie ✓Call center

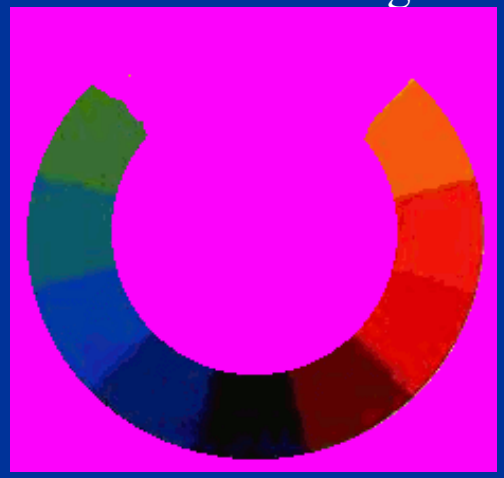
* Analisi del mercato USA.
"Business process outsourcing. The competitive advantage", TeAm YvePG - Click-Duening

Global BPO [continua]

Analisi pubblicate 2011**

Principali Paesi offshore

Paesi emergenti



Settori in crescita

- ✓ IT
- ✓ Data entry & bookkeeping
- ✓ Amministrazione HR
- ✓ Settore bancario
- ✓ Telecomunicazioni
- ✓ ll center

Dalla manifattura → ai servizi !

Offshore → **Nearshore** → **Onshore**

** BPO India forum 2011
** World BPO forum 2010/2011

Planning

1 → Definire il progetto ed i relativi processi

2 → Opzione outsourcing

✓punti di forza e di debolezza in house

✓punti di forza e di debolezza:
✓onshore
✓ nearshore
✓offshore

2 → Selezione venditori

Selezionare gruppo potenziali venditori
✓Chiedere offerte
✓Valutare offerte
✓Definire una serie di domande di dettaglio
✓Verificare risposte venditori

✓Definire gruppo ristretto di venditori

✓Scelta venditore

Planning [continua]

4 → Negoziazione & contratto

Predisporre il progetto con il settore legale

- ✓Definire gli obiettivi che s'intendono raggiu
- ✓Stabilire il pool migliore per la negoziazion
- ✓Preparazione check list per raggiungimento biettivi previsti
- ✓Strategia di negoziazione

5 → Privacy & sicurezza & lavoro

Verifica rispetto privacy: Italia, UE

- ✓Definizione processi aziendali (legge n. 23 decreto legge n 5)
- ✓Sicurezza informatica
- ✓Documento programmatico della sicurezza
- ✓Normativa sul lavoro

Planning [continua]

6 → Lavoro

Normativa sugli appalti
- ✓Analisi delle scelte dei lavoratori
- ✓Verifica contratti di lavoro
- ✓Tutela lavoratori
- ✓Incentivi
- ✓Due diligence
- ✓Responsabilità

7 → Misurazione della performance

Verifica dei servizi ottenuti (preparazione di livelli)
- ✓Raggiungimento obiettivi previsti
- ✓Benchmarking
- ✓Verifica gradimento clienti: check list

Planning [continua]

8 → Attività successive alla negoziazione

Comunicazioni a parti terze
- ✓Rassegna stampa
- ✓Analisi dei rischi
- ✓Implementazione del servizio

9 → Rinegoziazione

Rinegoziazione
- ✓Analisi dei processi
- ✓Offerte addizionali
- ✓Nuove verifiche

Case study: bookkeeping in India

Fase 1 – Definizione progetto
Cliente: n. 50.000 fatture annue Fasi del lavoro: - bookkeeping - check - interfaccia con cliente
Fase 2 - Opzioni outsourcing
Punti di forza in house Esternalizzare (risparmio costi, affidabilità, efficienza, puntualità, check, perdita controllo, etc.) ? Onshore, nearshore, offshore ?

Case study: bookkeeping in India [continua]

Fase 3 - Selezione venditori
Trovare potenziali venditori
Presentare offerta pubblica (predisporre questionario)
Valutare offerte
Definire domande di dettaglio
Definire gruppo ristretto di fornitori
Conoscere i fornitori
Verificare affidabilità sul mercato & sul web
Scegliere e comunicare risultati

Case study: bookkeeping in India [continua]

Fase 4 – Negoziazione & contratto
Richiesta al settore legale (definire obiettivi) Pool di legali Check list per raggiungimento obiettivi Negoziazione
Fase 5 – Privacy & sicurezza & lavoro
Alternative: - contratto con società locale (normalmente fase 1) - assunzione diretta Verifica normativa nazionale (italiana) & locale: - privacy - legge n. 231/2011 & decreto legge n. 262/2005 - Dps - normativa sul lavoro (ved. anche fase 6) - sicurezza informatica - rispetto normativa locale (contrattualmente)

Case study: bookkeeping in India [continua]

Fase 6 – Lavoro

Selezione lavoratori

C.v. dei lavoratori (se di qualità)

Verifica tourn over & sostituzioni

Soddisfazione lavoratori & incentivazione

Rispetto norme sul lavoro (tutele)
→ costo lavoro: circa 1/3
scolarizzazione: buona/molto buona

Fase 7 – Misurazione della performance

Analisi dei servizi ottenuti (tabella di valutazione)

Raggiungimento obiettivi

Miglioramenti

Verifica gradimento clienti (tabella di valutazione)

Case study: bookkeeping in India [continua]

Fase 8 - Attività successive
Comunicazioni nei confronti di terzi Miglioramento & implementazione del servizio Analisi dei rischi
Fase 9 – Rinegoziazione
"Settaggio" Analisi dei processi Richieste addizionali Rivisitazione contratto Predisposizione nuove verifiche

Conclusioni

- Grazie per l'attenzione.

- walterrotondaro@taxlawplanet.net