

Dal churn al controchurn

Studio Veronesi, Wolters Kluwer Italia vince sul mercato con il servizio

Lo Studio della commercialista Marica Veronesi è una realtà consolidata a Bologna e segue con impegno una clientela localizzata nella regione, fatta per lo più da PMI, esercenti, commercianti ed artigiani. Il tempo è un fattore cruciale per lo Studio Veronesi. «Avere clienti in settori diversificati è arricchente ma la gestione può essere complessa, i dati già presenti nel software non devono essere nuovamente trascritti, per ridurre possibilità di errori», confida **Marica Veronesi**. «Il vero bisogno di uno Studio come il nostro è di soluzioni digitali integrate che automatizzino al massimo le attività».



Lo Studio Veronesi ha sede a Bologna

La gestione del tempo per lo Studio Veronesi resta un fattore critico. Certe attività digitali portano ad un eccessivo dispendio di tempo non imputabile alla clientela perché da questa non percepito come valore aggiunto. «La clientela è diventata molto sensibile al fattore «costo» quando il servizio acquistato è basilico. Il fattore «vincolo fiduciario» tende ad at-

stenziale adeguato.

È esattamente l'esperienza che ha vissuto lo Studio Veronesi.

Dopo essersi decisa ad abbandonare Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia ed aver trovato un vendor apparentemente adeguato, Marica Veronesi si è ritrovata a dover fronteggiare

tenuarsi di fronte ad una generale lievitazione dei costi di gestione delle aziende. Anche nel comparto dei professionisti la concorrenza si è fatta più agguerrita e il fattore prezzo può divenire una discriminante». Marica Veronesi affronta dunque un tema importante anche nel campo dei servizi professionali, la propensione al cambiamento, il famigerato churn. Lo Studio Veronesi si affida ad un vendor diverso che dovrebbe consentire al team di elevare la qualità del tempo impiegato.

In realtà uno swap da un vendor ad un altro comporta per lo Studio un dispendio di energie ed uno stress lavorativo non indifferente, soprattutto se manca un supporto assi-

molte difficoltà dovute soprattutto alla mancanza di un'assistenza all'altezza.

La scarsa assistenza del nuovo vendor ha fatto entrare in crisi lo Studio per mancanza di sostegno professionale nell'ambito digitale proprio all'avvento del fenomeno «fattura elettronica».

Dunque Marica Veronesi decide per un contro swap. E dal churn passiamo al reverse churn. «Abbiamo sicuramente apprezzato la disponibilità e la vicinanza dell'assistenza e del servizio di Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia. Abbiamo scelto insieme nuove suite operative con funzionalità molto integrate in grado di soddisfare la nostra necessità di abbreviare i tempi di esecuzione per ogni singolo cliente». Marica Veronesi sa che questo nuovo cambio con il ritorno alle soluzioni di Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia comporterà ancora dei sacrifici in termini di impegno, ma è rassicurata dal fatto che il vendor ha ampiamente dimostrato la sua prossimità ed efficacia in termini di assistenza.

Lo Studio Veronesi ha scelto di dotarsi di applicativi legacy in attesa di affidarsi alle soluzioni full cloud.

Sistema Professionista, webdesk e Fattura SMART sono oggi la dorsale digitale dello Studio Veronesi.

software.wolterskluwer.it

