

Newsletter

Febbraio 2014

Volume 3, Numero 1

Protocollare i propri tempi e quelli dei collaboratori è un'esigenza sia per la fatturazione che per il controllo interno della produttività.

Ciò è un ottimo strumento per avvocati, fiduciari, ingegneri, architetti e per tutte le strutture che offrono principalmente servizi.

Ma, nella pratica, quanto è precisa la ripresa dei tempi e quanto tempo necessita?

In altri termini, non vi è il rischio che la ricerca della precisione nella gestione del time sheet comporti costi e tempi superiori ai benefici e che essa diventi un'ulteriore attività (interna e non fatturabile) da protocollare nel time sheet?

Quali strumenti o misure si possono adottare per garantire la precisione desiderata senza aumentare esponenzialmente i tempi di gestione?

Ing. F. Caratti

In questo numero:

Time Sheet	1
Posta elettronica	2
Traffico telefonico	2
Edizione Documenti	2
Utilizzo di moduli software	3
Dossier interni	3
Sapevate che...	4

Time Sheet

Molto spesso il protocollare la ricezione di una mail di un cliente impone al destinatario un impiego di tempo superiore all'azione protocollata.

Con strumenti classici di gestione del time sheet è necessario scegliere il cliente, scegliere l'incarto (o progetto), aprire il time sheet (che in genere è una tabella più o meno simile ad un foglio Excel) e - se vi è un tariffario preprogrammato - sceglierla e compilare la registrazione, senza contare che, se si desidera una certa precisione, si dovrà anche considerare di registrare l'orario di ricezione.

Inoltre, se si rivela oculato archiviare la mail, essa dovrà essere spostata in una sotto-cartella di Outlook (scelta non consigliata perché non sarà disponibile agli altri collaboratori) oppure in una cartella definita per il cliente.

Ciò significa reperire la cartella e spostare la mail in essa.

Se si esegue questo compito a fine giornata si perderà la precisione richiesta (e si dimenticheranno buon numero di mail) mentre se questo compito viene eseguito in 'real time' la conseguenza sarà un'interruzione del lavoro che si sta eseguendo, con ulteriore perdita di tempo e concentrazione.

Ad ogni buon conto una buona stima ci porta a concludere che per questo

compito si impiegheranno da uno a due minuti.

Tempo che può largamente essere superato se la mail in questione contiene allegati.

Si moltiplichino ora questo tempo per il

numero di mail inviate e ricevute ogni giorno ed il conto è presto fatto.

Analogo ragionamento può essere fatto per il protocollo delle telefonate in entrata e uscita, l'edizione di corrispondenza, ecc.



A questo punto ci si può chiedere se vi è un metodo o una tecnologia in grado di evitare questo impiego non produttivo del tempo senza rinunciare, anzi addirittura migliorando, la qualità e precisione delle registrazioni?

La risposta è GSP+, che protocolla l'utilizzo della vostra stazione di lavoro e del vostro telefono, monitora la vostra presenza e compila il time sheet in tempo reale 'disturbando' l'utente solo quando e se strettamente necessario.

GSP+ combina un 'activity tracker' con un time sheet manager, un Customer Relationship Manager ed un sistema di archiviazione e gestione dei documenti.

Posta elettronica (in entrata e uscita)

GSP+ protocolla la posta in entrata e la posta in uscita. I

n base al mittente e/o destinatario la classifica nei dossier clienti, nelle cartelle personali di Outlook e - se desiderato - compila per voi il time sheet, in maniera del tutto automatica.

Risultato?

Classificazione automatica (anche in diversi dossier) e time sheet compilato (con indicazione dell'orario) senza alcun intervento dell'utente, per un'ottima precisione di registrazione senza dispendio di tempo.

L'archiviazione automatica mette a disposizione

la mail di tutti gli utenti abilitati al dossier .

Gli allegati alle mail vengono estratti automaticamente e pure classificati nel loro formato originale.

Lo stesso avviene per la posta in formato cartaceo, scansionata e classificata

"Posta elettronica e telefonate: missione compiuta a costo zero!"

Telefonate (in entrata e uscita)*

Le telefonate in entrata comportano già di per sé un'interruzione indesiderata del compito che si sta svolgendo. Se - oltre a ciò - bisogna pure procedere alla registrazione della telefonata nel time sheet, la logica conseguenza è presto dedotta: l'utente non la registra!

Per ovviare a questo comprensibilissimo comportamento, GSP+ memorizza automaticamente le telefonate in entrata nei vari incarti.

Le telefonate in uscita vengono effettuate direttamente da GSP+ che, una volta scelto il destinatario, compone il numero telefonico per con-

to dell'utente.

Risultato?

Non si perderà più una telefonata, il time sheet sarà completo e preciso e l'utente verrà invogliato a riempire il rapporto CRM.

Edizione di documenti e fogli di calcolo

Dovete editare un documento per un cliente, per esempio un'analisi o un ricorso ?

Nessun problema!

GSP+ protocolla l'impiego del tempo automaticamente e compila da solo il time sheet corrispondente.

Questa informazione sarà disponibile in fatturazione, nei controllo di produzione personale e pure nella funziona *What's up*, che in un colpo d'occhio vi elenca tutto quanto è successo in un periodo di tempo ben definito.

E se volete trasformare un meeting in prestazione (fatturabile o interna), ciò può essere preso in carico da GSP+ direttamente con un semplice click del mouse.

Con l'utilizzo di GSP+ si ottiene una precisione granulare nella compilazione del time sheet, senza per altro dover pagare lo scotto di effettuare una serie impressionante di registrazioni.

Massima precisione, con un guadagno di tempo stimato da 30 a 40 minuti giornalieri per dipendente, senza interruzioni e con una completezza delle informazioni impareggiabile.

Affermare che GSP+ vi cambia la vita è forse esagerato, ma a ben guardare...

Utilizzo di pacchetti software

L'utilizzo di pacchetti software specifici per conto di clienti o per dossier interni è automaticamente protocollato da GSP+.

Per esempio, GSP+ è in grado di contabilizzare il tempo impiegato per la gestione della contabilità o il calcolo dei salari effettuato per terzi (dossier fatturabile) o per se stessi (interno), senza registra-

zione necessaria da parte dell'utente.

In maniera raffinata, GSP+ analizza e regola i conflitti di sovrapposizione dei tempi.

Ad esempio se ricevete ed archiviate una mail oppure effettuate una telefonata durante lo svolgimento di un compito fatturabile, GSP+ defalcherà automaticamente tali porzioni di

tempo dal compito in esecuzione precedentemente.

Mediante l'utilizzo di questa tecnologia si riduce al massimo la necessità di intervento manuale da parte dell'utente.

Correzioni e modifiche nei time sheet sono ovviamente sempre possibili e sono in ogni caso protocollate nei giornali di log.

Dossier interni

Monitorare i tempi per compiti interni (non fatturabili) è basilare tanto quanto sapere quanto fatturare ai clienti.

Funzioni quali l'archiviazione, il calcolo dei propri salari o la fatturazione sono compiti indispensabili ma non direttamente fatturabili.

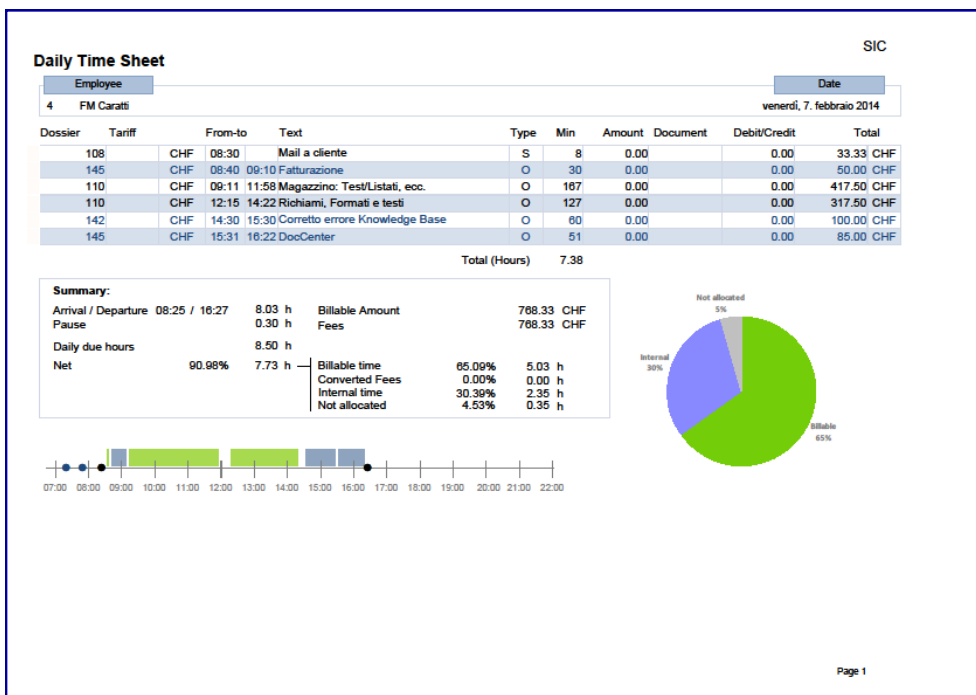
È però importante poter rispondere a domande a riguardo dei costi interni generati da queste attività improduttive.

Nell'esempio sottostante vi è una chiara suddivisione dell'impiego del tempo tra compiti fatturabili (in verde), interni (in blu) e la percentuale di tempo non classificato.

I tempi di presenza sono estratti automaticamente dall'utilizzo di una qualsiasi stazione di lavoro oppure possono provenire da un terminale di controllo presenze.

Più del 90% delle prestazioni registrate non richiede nessun intervento specifico da parte dell'utente.

"Lettere, e-mail, telefonate, documenti elettronici: tutto protocollato e presentato in un colpo d'occhio".



Quale risultato accessorio, GSP+ calcola la vostra produttività e quella dei vostri collaboratori, giorno per giorno e pure in tempo reale.

L'analisi dei tempi di presenza e la gestione di assenze e ferie forniscono le informazioni di base per il modulo HR (Risorse umane e salari).

Qui a lato un esempio di estrazione giornaliera del time sheet personale di un dipendente.

SIC Studio Ingegneria Caratti GmbH

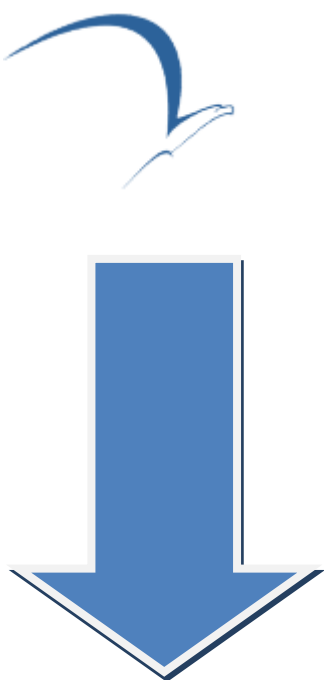
Via Molinazzo 2
Casella Postale 409
CH 6962 LUGANO-VIGANELLO

Tel.: +41 (0) 91 976 02 53
E-mail: info@sicag.ch

www.sicag.ch

SIC Studio Ingegneria Caratti GmbH é attivo a Lugano dal 1986 e da allora sviluppa software applicativi con costante aggiornamento alle tecnologie informatiche.

Lo scorso anno abbiamo festeggiato i nostri primi 25 anni di attività, creando per noi e per i nostri clienti GSP+.



GSP+ dispone di un proprio sito dedicato:

<http://www.2stepsbeyond.ch>

Sapevate che...

con GSP+ potete telefonare ai vostri contatti con un semplice click?

Ovunque sia mostrato un numero di telefono sullo schermo (nelle schede contatti, negli indirizzi utili, nelle ricerche di indirizzi da internet, negli incarti, ecc.), accanto ad esso troverete l'icona di chiamata.

Cliccando sull'icona corrispondente, GSP+ eseguirà per voi la chiamata e vi chiederà di scegliere

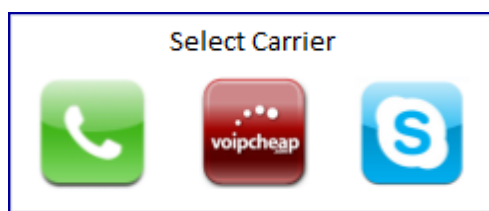
il provider da utilizzare fra i vari sistemi definiti.

Gli identificativi Skype sono automaticamente riconosciuti ed in questo caso la telefonata avviene da PC a PC.

Oltre all'innegabile utilità pratica di questa soluzione, che compone per voi il numero di telefono e limita i costi telefonici, avete due altri vantaggi pratici: la telefonata rimane protocollata (potendo definirne il contenuto) e

la prestazione contabilizzata automaticamente nell'incarto del cliente, con il tempo di inizio e di fine telefonata.

Un altro esempio di integrazione ben riuscita tra i vari moduli di GSP+!



Nel prossimo numero:

Quando i clienti tardano a pagare 1

I 5 pilastri della buona gestione 2

Sapevate che... 4