

Intervista a GB *Software* S.p.A.

Continua dal numero precedente l'Inchiesta sulle principali *software house* per professionisti

Oggi 19 febbraio siamo a Pietralunga alla sede amministrativa di GB *Software* S.p.A..

Sono qui con Fiorella Migliorati Amministratrice della società GBS*Software* S.p.A. e dei figli Giulia Bagiacchi (Responsabile Sviluppo), Daniele Bagiacchi (Responsabile Tecnico) e Luca Bagiacchi (Responsabile Commerciale) nonché Azionisti.

› **Per incominciare, potete raccontarmi da dove nasce GB e la sua storia?**

Giulia B.: La storia della GB nasce da lontano con il fondatore nostro padre Guido Bagiacchi. Era un commercialista. Era una persona ambiziosa e zelante nello studio e pretendeva molto da se stesso. Per grande parte della sua vita, ha praticamente sempre fatto il commercialista ma ad un certo punto ha iniziato a non ritrovarsi a pieno con quello che erano i *software* che venivano offerti sia in termini di costi che di automatismi ed implementazioni. Il suo carattere molto intraprendente fa sì che, negli anni '80, con un piccolo computer modello Sirius, come piace ricordare a nostra madre, inizia i suoi primi approcci con la programmazione. Comincia a sviluppare i suoi primi dichiarativi su modelli ministeriali con un tracciato simile ad Excel, nel contempo collabora con una *software house* per la realizzazione di un gestionale di contabilità aziendale. Alla fine degli anni '90, sempre più desideroso di fare qualcosa di utile e soddisfacente, costituisce una S.a.s. con la moglie. La S.a.s. realizza il suo primo *software* paghe, per poi tornare, nuovamente, sui dichiarativi ed infine alla contabilità.

Tutto questo si è protratto per diversi anni

fino a quando, come diceva nostro padre, il *software* ha iniziato a "funzionocchiare", ovvero in altre parole fino a quando ha cominciato a girare.

Nel 2004 costituisce la GB *Software* S.r.l., di cui era amministratore e socio unico, iniziando con lo sviluppo e la commercializzazione del *software* di *privacy* e antiriciclaggio, nello stesso periodo ha partecipato come commercialista in un team di esperti in materia di *privacy* per il sole 24 ore.

Dal 2004 ad oggi la linea dei prodotti è stata implementata fino ad arrivare alla soluzione attuale ovvero (Integrato GB).

Ad oggi la società è una S.p.A. che svolge analisi, sviluppo, commercializzazione ed assistenza tutta internamente.

L'idea e la volontà di nostro padre, da cui scaturisce tutto, è sempre stata quella di poter offrire ai suoi colleghi un *software* utile e pratico che potesse essere davvero di supporto nello svolgimento della professione.

Attualmente con i nostri *software* cerchiamo di coprire quasi tutte le necessità che possono sorgere in uno studio, parliamo di commercialisti, consulenti, tributaristi o CED.

In conclusione possiamo dire che la storia della GB nasce da lontano ed è fondata sulla volontà di un commercialista di offrire qualcosa di diverso dai *software* che il mercato proponeva e ad oggi sulla continuazione di un prodotto sempre aggiornato e con costi contenuti ed un rapporto diretto con il cliente.

Sintetizzare 40 anni di attività è complicato, però possiamo dire che questa è stata l'evoluzione della GB fino ad arrivare ad oggi. E possiamo ritenerci soddisfatti. Nostro pa-

dre, si può dire, ci ha creato un altro fratello.

- › **Quante installazioni avete più o meno al momento? Il *software* può essere utilizzato anche da aziende?**

Luca: Come quantità di installazione parliamo di circa 4.000 suddivise tra commercialisti, la maggioranza, professionisti ed aziende, che spesso utilizzano GB collegate in *cloud* a studi professionali nostri clienti.

- › **Le caratteristiche. Dal mio punto di vista, in qualità di professionista, ho visto un *software* molto semplice con un connotato di alta fruibilità. Per quanto riguarda i dichiarativi viene soddisfatta l'impostazione che noi commercialisti abbiamo sempre gradito, ovvero la visualizzazione diretta del modello, che sicuramente avendo sempre sotto occhio il risultato finale limita le dimenticanze e gli errori. Per le paghe non svolgendo tale attività non mi sento di dire niente. Voi quali caratteristiche vi sentireste di sottolineare nel vostro *software*?**

Giulia B.: Come Lei ha già evidenziato, il fatto di lavorare nel modello ministeriale, deriva dall'esigenza che voleva soddisfare nostro padre, ovvero quella di voler vedere direttamente il risultato del dichiarativo e naturalmente abbattendo i tempi di elaborazione.

Tutti i modelli che hanno un tracciato telematico o che vengono trasmessi con il nostro *software*, sono lavorati direttamente nella facciata ed ovviamente risultano collegati alla contabilità. La possibilità di vedere la composizione di ogni singolo campo è un elemento fondamentale e per coloro che uti-

lizzano il nostro programma. Questo possiamo dire essere il nostro punto di forza: automatismi e praticità nella lavorazione. Anche nelle paghe cerchiamo di riportare tutti gli aspetti della modulistica. Così accade anche nel fiscale. In contabilità ovviamente ci sono meno modelli da compilare. Con l'entrata della fatturazione elettronica, arriverà anche in quel campo uno standard.

- › **Quali difficoltà incontra una *software House* di media grandezza rispetto ai colossi?**

Giulia B.: è necessario passare il primo scoglio, ovvero la correlazione tra il prezzo del prodotto offerto e la qualità reale del prodotto.

Daniele B.: la parte più complicata è fare capire che la grandezza non comporta necessariamente un prodotto valido. È possibile essere all'inizio e non avere tantissimi anni alle spalle però essere completamente dentro a quello che fai. Cioè che se il prodotto ha un costo più basso della concorrenza non per questo deve avere o ha meno valore qualitativo o funzionale. Far passare questo messaggio non è facile.

Giulia B.: Ci abbiamo messo diversi anni per farlo capire.

Luca B.: Oggi, grazie al feedback positivo dei nostri clienti, abbiamo capito che il messaggio che vogliamo mandare è compreso. Questo ci dà maggiore consapevolezza che stiamo andando nella direzione giusta.

- › **La rete di vendita. Come viene commercializzato e venduto questo *software*? Direttamente dalla sede, con assistenza sul territorio, con agenti?**

Luca B.: Questo punto rappresenta una nostra specificità rispetto alle *Software House*

più grandi.

Al contrario dei nomi più blasonati, ci distinguiamo in quanto non facciamo un'effettiva vendita sul territorio, non abbiamo filiali, responsabili, agenti che si recono presso i potenziali clienti né tantomeno call centers. Il lavoro viene svolto tutto dalla nostra sede, contattando chi è interessato o ovviamente essendo contattati. L'installazione, l'assistenza, il customer care, la fase di importazione, sono tutte fasi che vengono seguite direttamente dalla nostra sede. Questo ci permette di mantenere proposte competitive.

Daniele B.: Ciò che ci differenzia dalla concorrenza è l'aver impostato la vendita su una linea interamente nostra. Una linea che non può essere intesa come un e-commerce puro perché dietro a tutto c'è una gestione completa di tutti i nostri contatti dalla sede principale. E' grazie ad *Internet* che abbiamo la possibilità di gestire tutto direttamente online senza i vari costi che andrebbero a gravare sul prezzo finale. L'acquisto online è spesso visto come un acquisto di un prodotto con una minore qualità ma questo non è assolutamente vero. Spesso l'assistenza online è molto più veloce di quella classica: con una telefonata, in pochi minuti, si può risolvere quasi ogni problema. Diverso sarebbe attendere l'arrivo di un assistente, i tempi inevitabilmente si dilaterrebbero. Con il nostro *modus operandi*, i tempi ed i costi si concentrano.

- › **Molto spesso il professionista si trova un po' vittima della società di software. Si rende conto di non avere tutto questo gran potere contrattuale. Secondo voi come mai 117.000 commercialisti si trovano in questa situazione? Perché non riescono a collaborare, anche a livello di consiglio nazionale, per la creazione di un software ufficiale comune o comunque per la creazione una piattaforma co-**

mune che dia la possibilità di non perdere dati dal passaggio di una Software House ad un'altra, magari creando un protocollo unico. Io non so se vi chiamo a fare un lavoro che non è il vostro, ma mi piacerebbe fare una riflessione su questo argomento.

Giulia B.: la domanda è "tosta". Ce la facciamo spesso anche noi come operatori del settore. Devo dire che fare un protocollo unico, la vedo un pochino complicata.

Luca B.: L'idea di "comunione" è la tendenza che si sta delineando al momento. Probabilmente tra qualche anno saremmo in grado di avere un trasferimento di dati più graduale e condiviso da tutte le *Software House*. Parliamo però chiaramente di anni e non di mesi. Forse tra 4 o 5 anni saremo in grado di fare una cosa del genere. Io personalmente credo che sarà più facile importare alcuni dati perché esisterà uno standard.

Giulia B.: Forse tra qualche anno. Al momento, secondo il mio punto di vista, è comunque difficile. Basti pensare a tutti gli adempimenti frastagliati, alle diverse modalità di gestione che vengono utilizzate dalle *Software House* dove ognuno sceglie modello e linguaggio di programmazione. Anche il cliente, nel momento in cui decide di cambiare, deve valutare e bilanciare fattore economico e passaggio dei dati. Anche noi, nonostante si riesca ad importare tanto, dobbiamo affrontare la questione. Tra noi *Software House*, in occasione di importazioni ed esportazioni dati, ci troviamo spesso a non dialogare proprio in "amicizia". Ma in realtà la GB, proprio perché nasce dalla logica che pone al centro dell'attenzione il professionista, cerca sempre di tutelare in primis il cliente. Anche nel caso di "abbandono" cerchiamo di agevolare il travaso dati. A maggior ragione, ovviamente, aiutiamo colui che entra a far parte dei nostri clienti, supportandolo e accompagnandolo nell'import archivi.

› **Rapporti istituzionali. Sogei. Assosoftware. Voi come interagite con queste realtà?**

Giulia B.: Con Sogei non c'è un canale diretto. Molti anni addietro, come *Software House* in fase di *startup* partecipavamo a corsi tenuti da Sogei per poter avere la qualifica di produttori di *software* di cui c'era un elenco all'interno della Agenzia delle Entrate.

Attualmente abbiamo contatti con la nostra associazione *software*, Assosoftware, a cui noi aderiamo dal 2015. Siamo entrati quasi in concomitanza con l'elezione del presidente Mariotti; abbiamo partecipazione all'elezioni del presidente e partecipiamo attivamente agli incontri di studi che organizzano per noi *Software House*. Siamo iscritti alle loro banche dati e ai forum con cui ci scambiamo opinioni e idee anche con le nostre concorrenti. Per noi è materia di lavoro, di studio e anche di confronto su quello che è la normativa per poter comprendere e capire quali sono i problemi del momento e come affrontarli. Ci sono delle cose che si affrontano congiuntamente poi ognuno a "casa sua" fa il suo prodotto. Ma le normative che hanno aspetti particolari tecnici le gestiamo anche attraverso Assosoftware.

› **Parliamo del futuro. Questa fatturazione elettronica cosa porterà secondo voi? Ce la faremo ad applicare tali norme entro l'anno prossimo?**

Giulia B.: Come professionista dico che per ora la fatturazione elettronica ha comportato solo gran caos, grande disorientamento e molto allarmismo. Io di norma, scherzosamente, scommetto con un nostro collaboratore e collega che arriverà una proroga per la fatturazione elettronica, essendo i tempi troppo stretti. A luglio inizieremo con i distributori, e poi per mio conto ci sarà un passaggio graduale. Forse quello che era preventivato per l'inizio dell'anno prossimo slitterà di

qualche mese. Questo perché le novità sono state recepite con molto allarmismo a causa di una cattiva presentazione ed inoltre i professionisti si trovano già con molte difficoltà, non solo legate alla fatturazione elettronica, perché il periodo è stato pazzesco. Noto che c'è al momento troppa confusione per poter accogliere una novità di tale portata. Nonostante creda che a livello pratico sarà molto difficile applicarla, penso sia una novità positiva dal punto di vista tecnologico.

I miei fratelli, forse hanno un'idea diversa rispetto alla mia visione da professionista, essendo loro tecnici e commerciali.

Luca B.: Anche io, in realtà credo che la difficoltà di applicare questa novità non sia una questione tecnica. È una questione di abitudine e di cambiamento. Il professionista deve modificare la gestione e le abitudini del cliente. È obbligatorio un passaggio graduale.

› **Ad un convegno è stato detto che negli studi dove c'erano due contabili, a seguito dell'introduzione della fatturazione elettronica ce ne sarà una. È possibile questo secondo voi?**

Luca B.: Secondo me no. La persona potrà essere utilizzata in modi differenti, dando magari più valore a ciò che fa. Potrà aumentare il tempo dedicato alla consulenza, mentre diminuirà la parte di mero inserimento dati all'interno del gestionale, ma la figura di certo non sparirà.

Giulia B.: secondo me si complicherà il lavoro del professionista, fino a quando non riuscirà ad "educare" il cliente alle nuove tecnologie. Mi spiego meglio: il professionista si trova a dover fare delle operazioni burocratiche per riuscire a non saltare qualche adempimento, che si sostanziano principalmente in invii telematici. Il rapporto umano con il cliente, con lo studio, gli incontri anche con

un professionista collega verranno a diradarsi ulteriormente. Si va a perdere non tanto il numero dei collaboratori in studio ma la figura del professionista, che dovrà svolgere più lavoro manuale rispetto a quello che la sua figura di solito presuppone, ovvero il lavoro di intelletto.

› **Come li avete visti cambiare i professionisti in questi anni?**

Giulia B.: corrono sempre dietro a degli adempimenti. A volte l'assistenza che noi offriamo per il *software* non si limita alle funzionalità del prodotto ma ci viene proprio chiesto un supporto, un confronto quasi normativo. Anche noi a volte ci troviamo in difficoltà, perché facciamo assistenza e non consulenza. Nella maggior parte dei casi, in realtà, risulta sufficiente solo un conforto, i professionisti sono davvero demoralizzati. Sono sempre dietro ad adempimenti, alle scadenze e alla normativa che regolarmente propone proroghe il giorno stesso, se non la sera stessa, della scadenza. Noi, in quanto figli, e mia madre, in quanto moglie, siamo abituati a questa logica dal momento che nostro padre svolgeva questo lavoro, e quindi ci sentiamo molto vicini al professionista. Proprio per tale motivo anche nella creazione e nella gestione del *software* si può notare come riusciamo a capire molto meglio il professionista rispetto ad altri. Un esempio, quasi banale, è il costo del prodotto che offriamo e ancora meglio le modalità con cui lo proponiamo. Diamo la possibilità di pagare a rate perché sappiamo e capiamo i problemi, che affrontano tutte i professionisti, nell'ambito delle riscossioni. Direi, inoltre, che le associazioni dei professionisti dovrebbero aiutarli di più in questo. Dovrebbero dare un supporto maggiore e dare una maggiore rilevanza alla professione garantendo qualche tutela in più. Per il *software* ci pensiamo noi!

› **L'intervista è conclusa, vi ringrazio.**

Fiorella M.: Grazie a Lei, per la sua disponi-

bilità. Volevamo, se mi permette, concludere ringraziando tutti i nostri dipendenti e i nostri collaboratori, ritornando a loro una frase che avevano dedicato alla nostra famiglia in occasione della cena di Natale:

"La GBsoftware esiste grazie a chi ha creduto in un sogno ed è diventato una realtà per voi e per noi. Quello che ci distingue dalle altre Software House è che siamo una grande famiglia. Continuiamo insieme a credere in quel sogno, grazie da tutti noi!"

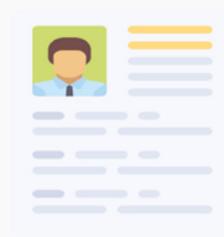
Questa, oggi, la dedichiamo a loro perché insieme siamo davvero una famiglia.

MONDO GBPiù di **4.000**

Professionisti che utilizzano i gestionali GB

STORIA**40**

Anni di esperienza dello studio da cui è nata GB

PATTI CHIARI**95/100**

Clienti che rinnovano la licenza annuale

TEAM**34**

Età media del team GB

**PROVA****3 su 4**

Acquisti dopo la prova gratuita

ASSISTENZA**7/10**

Assistenze evase entro 1 ora

FEEDBACK**96%**

Recensioni positive dai clienti

MOBILITÀ**41%**

Licenze con GB in Cloud