

## Office manager e business intelligence in casa

«Scherzosamente posso dire che il mio lavoro è assimilabile a quello di una governante di lusso». **Selene Damaggio**, office manager di **LS-LexJus Sinacta**, usa una metafora per spiegare le caratteristiche della sua attività. Una professione che ha la finalità principale di ottimizzare il lavoro all'interno di strutture complesse. «L'attività spazia tra vari ambiti», spiega, «si va dalla gestione della comunicazione interna, in modo da assicurare che le informazioni scorrono in maniera fluida tra tutti i professionisti, alla comunicazione esterna, vale a dire ai rapporti con i media, con i clienti acquisiti e potenziali e l'organizzazione di eventi. Dal coordinamento della segreteria ai rapporti con il consiglio di amministrazione, fino a un controllo continuo per cercare di prevenire eventuali conflitti». Nel caso di LS-LexJus Sinacta l'attività è resa più complessa dalla peculiarità della struttura, una federazione tra studi sparsi nel territorio nazionale, ciascuno dei quali conserva la propria autonomia (a metà strada, quindi, tra un network e un'associazione professionale). «Si tratta di coordinare dieci sedi che hanno una storia e un approccio al lavoro sedimentato nel tempo: il mio compito è di cercare forme di dialogo condiviso, pur rispettando le peculiarità di ciascuno», aggiunge Damaggio. La particolarità di lavorare come office manager in uno studio professionale anziché in un'azienda è dovuta alla natura ibrida delle law firm: «Mentre una società tradizionale ha il compito primario di valorizzare il brand, collegato alla qualità del servizio offerto, in uno studio questo processo deve andare di pari passo con l'aspetto umano, con la professionalità dei professionisti che vi lavorano».

### Un sistema di business intelligence per migliorare l'informazione

Raccogliere le informazioni che in vario modo transitano all'interno di un'organizzazione per usarle a supporto delle decisioni gestionali e strategiche. È lo spirito della *business intelligence*, un sistema

manageriale molto diffuso tra le grandi aziende. Una soluzione che lo studio **Bonelli Errede Pappalardo** ha deciso di adottare per migliorare il funzionamento della "macchina": «Dopo un lungo lavoro di preparazione, siamo operativi dallo scorso ottobre», spiega **Andrea Carta Mantiglia**, partner dello studio e membro del Consiglio degli associati. «Il nostro sistema di business intelligence ha l'obiettivo di monitorare e integrare tutte le informazioni che arrivano dalle diverse sedi e dai diversi sistemi - contabili e gestionali - del nostro studio, in modo da consentirci di fare valutazioni in tempo reale sui costi e sull'andamento della gestione operativa». Un discorso che riguarda in primis la gestione operativa (ad esempio utenze e fornitori), impattando anche sulle decisioni strategiche: «Al momento di

compiere una scelta, interroghiamo il sistema informatico per capire in che situazione ci troviamo e quali risorse possiamo mettere in campo alla luce del

budget disponibile».

Un modello di gestione manageriale dello studio che si inserisce in un processo organizzativo avviato nel 2005. «Siamo stati i primi in Italia a dotarci di un direttore generale, convinti della necessità di una figura di coordinamento per l'intero staff (composto da 120 persone, ndr), in grado di rapportarsi direttamente con il consiglio di amministrazione», ricorda Mantiglia. Con il tempo, si sono affiancate altre figure professionali, dal responsabile finanziario a quello delle relazioni esterne, all'English improvement department. Quest'ultimo è composto da professionisti di madrelingua inglese, «incaricati di perfezionare da un punto di vista stilistico e linguistico i testi», precisa l'avvocato. Una funzione che si avvicina molto al controllo di qualità in uso tra le aziende. «Nel momento in cui scegliamo una figura di staff non richiediamo requisiti al di fuori di quelli previsti dalla professione», conclude Carta Mantiglia, «tranne nei ruoli segretariali, nei quali possono risultare preferiti professionisti con esperienze in altri studi professionali».

© Riproduzione riservata



Andrea Carta Mantiglia

