

CASE STUDY REALE · AGENZIA VIAGGI DIRETTIVA

Diario di un progetto *reale.*

Come un'agenzia viaggi con 22.000 studenti l'anno ha recuperato €15.000 e l'80% del tempo perso in compilazione moduli. Raccontato giorno per giorno.

80%TEMPO COMPILAZIONE
ELIMINATO**€15^K**

RISPARMIATI OGNI ANNO

14^{gg}DAL GIORNO 1 AL GO-
LIVE**22^K**STUDENTI GESTITI
L'ANNO

Chi e Direttiva

Un'agenzia viaggi che muove 22.000 studenti l'anno.

Direttiva non è un'agenzia viaggi qualunque. Organizza viaggi di istruzione, stage linguistici e soggiorni studio per scuole di tutta Italia. Ventimila studenti l'anno, centinaia di istituti, migliaia di moduli.

Quando ci siamo seduti al primo tavolo con Direttiva, ci aspettavamo un'agenzia con problemi classici: preventivi lenti, comunicazione dispersiva, CRM da aggiornare. Invece abbiamo trovato qualcosa di diverso. **Il vero collo di bottiglia era la carta.** Moduli di consenso, dichiarazioni per le assicurazioni, iscrizioni ai portali scolastici regionali. Ogni viaggio generava una valanga di documenti che qualcuno doveva compilare, controllare, firmare, caricare.

Il team di Direttiva conta **8 persone operative**. Di queste, almeno 3 passavano una parte significativa della giornata a compilare moduli che si assomigliavano tutti: stessi campi, stessi dati, stessi portali. Il nome dello studente, la scuola, il codice fiscale, la destinazione, le date, il tipo di assicurazione. **Le stesse informazioni, ricopiate a mano in 4-5 posti diversi per ogni singolo viaggio.**

Direttiva sapeva di avere un problema. Lo sentiva nei ritardi, negli straordinari, negli errori che ogni tanto sfuggivano. Ma non lo aveva mai misurato. Nessuno lo fa, quando il problema è 'sempre stato così'. **Il primo passo del nostro lavoro non è stato costruire nulla. E stato contare.**

22.000 studenti. Circa **800 viaggi** l'anno. Una media di **6 moduli** per viaggio. Fanno quasi **5.000 compilazioni manuali ogni anno**. Ognuna richiede tra i 10 e i **20 minuti**, tra apertura portale, inserimento dati, controllo, upload allegati. Facciamo due conti: siamo nell'ordine delle **1.200-1.600 ore l'anno**. Ore pagate, ore perse, ore che nessuno voleva più fare.

5.000 compilazioni manuali l'anno. Le stesse informazioni, ricopiate a mano in 4-5 posti diversi per ogni singolo viaggio.

DATI OPERATIVI DIRETTIVA, ANALISI SUPERIA

Cosa stava succedendo davvero

Il costo che nessuno aveva mai scritto su un foglio.

Dietro la routine quotidiana di Direttiva si nascondeva un costo invisibile fatto di ore, errori e stress. Lo abbiamo misurato insieme, è il numero ha sorpreso tutti.

Il problema non era solo il tempo. Era **la qualità della giornata lavorativa**. Le persone del team di Direttiva sono professioniste capaci: conoscono le normative, i portali, le esigenze delle scuole. Ma passare **4-5 ore** al giorno a copiare dati da un foglio Excel a un portale web non è un lavoro — è una punizione. E quando fai la stessa operazione **30 volte** al giorno, prima o poi sbagli. Un codice fiscale invertito, una data sbagliata, un allegato dimenticato.

Abbiamo chiesto al team di tenere traccia degli errori per due settimane. Il risultato: **una media di 3-4 errori al giorno che richiedevano correzione**. Ogni correzione significava riaprire il portale, trovare la pratica, modificare, ricaricare. Tempo perso su tempo perso. E lo stress di chi sa che un errore in un modulo assicurativo può creare un problema serio durante un viaggio scolastico.

Poi abbiamo fatto il calcolo che nessuno aveva mai fatto. **3 persone dedicate alla compilazione, circa 5 ore al giorno ciascuna, per 240 giorni lavorativi, a un costo aziendale di 20 euro/ora**. Il totale: oltre **72.000** euro l'anno investiti in compilazione manuale. Di questi, almeno **€15.000** erano **puro spreco recuperabile**: tempo di correzione errori, doppi inserimenti, attese dei portali, operazioni che un software poteva fare in secondi.

Quando abbiamo mostrato quel numero alla direzione di Direttiva, la reazione è stata quella che vediamo sempre: **'Ma davvero?'** Sì, davvero. Il costo nascosto non è nascosto perché qualcuno lo nasconde. E nascosto perché nessuno si ferma a contarlo. Noi lo contiamo per mestiere.

€15.000 l'anno in puro spreco recuperabile. Non serviva licenziare nessuno. Serviva smettere di far fare alle persone il lavoro delle macchine.

ANALISI COSTI SUPERIA PER DIRETTIVA

Capire prima di costruire

Tre giorni a guardare, ascoltare, mappare.

Non abbiamo toccato un computer per i primi tre giorni. Abbiamo osservato il team lavorare, fatto domande, e disegnato la mappa di ogni processo su una lavagna.

Giorno 1. Siamo entrati negli uffici di Direttiva alle 9 di mattina e ci siamo seduti accanto a Sara, responsabile back office. Le abbiamo chiesto di lavorare come al solito, senza cambiare nulla. Noi guardavamo e prendevamo appunti. In **4 ore** abbiamo contato **47 passaggi manuali** per completare la documentazione di un singolo viaggio scolastico: dall'elenco studenti alla conferma assicurativa. Sara li faceva in automatico, senza pensarci. Ma ogni passaggio era un copia-incolla, un click, un'attesa. Quarantasette volte.

Giorno 2. Abbiamo intervistato tutto il team, una persona alla volta, **30 minuti** ciascuno. La domanda chiave: **'Qual è la cosa che odi di più del tuo lavoro?'** Le risposte erano tutte uguali: i portali. Portali scolastici regionali con interfacce degli anni 2000, portali assicurativi che si bloccano, moduli PDF che non si possono precompilare. Ognuno aveva il suo 'nemico', ma il nemico era sempre lo stesso: **ricopiare dati che già esistevano da qualche parte.**

Giorno 3. Abbiamo disegnato la mappa. Ogni processo, ogni input, ogni output, ogni punto dove un dato veniva inserito più di una volta. La mappa occupava un'intera parete. E il pattern era chiaro: **il 90% dei dati inseriti nei portali proveniva da un unico foglio Excel master che il team aggiornava a inizio stagione.** Nome studente, scuola, classe, destinazione, date, contatti genitori, allergie, documenti. Tutto lì. Tutto già digitale. Eppure tutto ricopiato a mano, ogni volta, in ogni portale.

A fine giornata avevamo la nostra diagnosi: non serviva un sistema complesso. Serviva un ponte tra quel foglio Excel e i portali di destinazione. **Un ponte che leggesse i dati una volta sola e li distribuisse dove servivano, nel formato richiesto da ogni portale, senza che nessuno dovesse toccare nulla.** La soluzione era chiara. Restava da costruirla.

47 passaggi manuali per un singolo viaggio. Il 90% dei dati esisteva già in un foglio Excel. Serviva solo un ponte.

DISCOVERY SUPERIA, GIORNO 3

Costruire il ponte

Sette giorni per automatizzare quello che richiedeva 1.200 ore l'anno.

Con la mappa in mano, abbiamo costruito l'automazione. Un sistema che legge il foglio master, compila i moduli, carica i documenti e segnala solo le eccezioni che richiedono intervento umano.

Giorno 4-5: l'architettura. Abbiamo progettato il flusso in n8n, il nostro strumento di automazione open-source. L'idea era semplice nella logica, anche se complessa nell'esecuzione: il sistema legge il foglio Excel master di Direttiva, identifica i viaggi da processare, e per ognuno **compila automaticamente i moduli di tutti i portali coinvolti**. Assicurazione, portale scolastico regionale, modulo consenso genitori, dichiarazione scuola. Ogni portale ha il suo formato, le sue regole, i suoi campi obbligatori. Abbiamo mappato tutto nel giorno 3 — ora bastava tradurlo in codice.

Giorno 6-7: i portali. Questa è stata la parte più tecnica. Alcuni portali hanno API (interfacce programmatiche) che permettono di inviare dati in modo automatico. Altri — la maggior parte — no. Per quelli abbiamo usato **browser automation**: un software che simula esattamente quello che fa Sara quando compila un modulo, ma lo fa in secondi invece che in minuti, senza errori di battitura, senza stancarsi. Per ogni portale abbiamo costruito un 'connettore' dedicato, testato con dati reali.

Giorno 8-9: la validazione. Non ci fidiamo dell'automazione cieca. Abbiamo costruito un sistema di **validazione a doppio livello**: prima il software controlla che tutti i campi obbligatori siano compilati e coerenti (date che hanno senso, codici fiscali validi, allegati presenti). Poi, per ogni lotto di pratiche, genera un **report di riepilogo** che il team di Direttiva può controllare in **2 minuti** invece di **2 ore**. Solo le eccezioni — un dato mancante, un formato non riconosciuto — vengono segnalate per intervento umano.

Giorno 10: il primo test reale. Abbiamo preso un lotto di **50 studenti** per un viaggio a Londra e lanciato l'automazione. **In 12 minuti il sistema ha compilato tutti i moduli che normalmente richiedevano 3 giorni di lavoro**. Zero errori nei campi obbligatori, 2 segnalazioni per dati mancanti nel foglio originale (che sarebbero sfuggiti anche al team umano). Sara ha guardato lo schermo e ha detto: 'Ma già fatto?'. Sì, già fatto.

50 studenti, tutti i moduli compilati in 12 minuti. Il lavoro di 3 giorni, fatto prima del caffè.

TEST DAY 10, VIAGGIO LONDRA

Dal test al go-live

Il momento della verità: metterlo nelle mani del team.

*Un'automazione che funziona in laboratorio non vale nulla se il team non la usa.
Abbiamo dedicato 4 giorni al training, ai test con il team vero, e al go-live.*

Giorno 11: training con il team. Abbiamo riunito tutte e 8 le persone di Direttiva in una sala. Niente slide, niente presentazione. Abbiamo aperto il sistema e fatto vedere cosa fa, passo dopo passo. **La regola era semplice: se qualcuno non capisce qualcosa, ci fermiamo.** Ci siamo fermati **6 volte**. Ogni volta abbiamo spiegato, aggiustato l'interfaccia, reso più chiaro un passaggio. Il software deve adattarsi alle persone, non il contrario.

Giorno 12: test guidato. Ogni persona del team ha provato a usare il sistema sui propri viaggi, con noi accanto. Abbiamo scoperto cose che non avevamo previsto: un portale regionale della Campania aveva un campo in più che non era nella nostra mappa. Un modulo assicurativo richiedeva un allegato in formato specifico che il sistema non convertiva. **Piccoli problemi, ma problemi reali che emergono solo quando le persone vere usano il sistema con i dati veri.** Li abbiamo risolti in giornata.

Giorno 13: test autonomo. Il team ha lavorato da solo per un giorno intero, con noi disponibili al telefono ma senza stare fisicamente accanto. **Zero chiamate nella mattina. Una chiamata nel pomeriggio** per un caso limite: un viaggio con 3 destinazioni diverse nello stesso gruppo, cosa che capitava raramente. Abbiamo aggiunto la gestione del caso in **2 ore** e il team ha continuato senza intoppi.

Giorno 14: go-live ufficiale. Il sistema è entrato in produzione. Il team di Direttiva ha processato il primo lotto 'vero' di **120 studenti** per **4 viaggi** diversi. **Tempo totale: 35 minuti.** Prima ne servivano circa **2 settimane** di lavoro distribuito. La direzione ha ricevuto il report automatico di validazione, ha controllato, ha dato l'ok. E per la prima volta, Sara e le sue colleghe hanno avuto un pomeriggio libero per fare il lavoro che sapevano fare meglio: **parlare con le scuole, risolvere problemi veri, curare la relazione con i clienti.**

120 studenti, 4 viaggi, 35 minuti. Prima servivano 2 settimane. E Sara ha avuto un pomeriggio per fare il lavoro che ama.

GO-LIVE DAY 14

Dopo 3 mesi di utilizzo

I numeri parlano. E dicono cose che non ci aspettavamo.

Tre mesi dopo il go-live abbiamo misurato tutto. I risultati hanno superato le nostre stime iniziali: non solo il tempo risparmiato era maggiore del previsto, ma il team aveva iniziato a usare le ore liberate per attività che generavano nuovo fatturato.

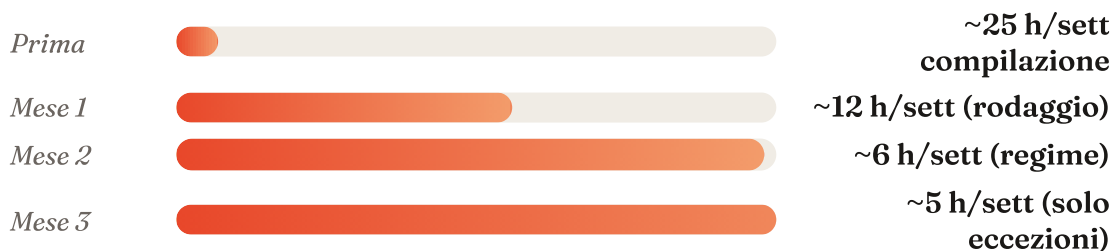
IL DATO

80%

del tempo dedicato alla compilazione moduli eliminato. Da 1.200+ ore/anno a meno di 250.

MISURAZIONE SUPERIA · 3 MESI POST GO-LIVE

L'EVOLUZIONE MESE PER MESE



I numeri nudi: da **25 ore/settimana di compilazione manuale a 5 ore/settimana** (solo casi eccezionali e controlli). Il risparmio calcolato su base annua: **€15.000 di costo operativo eliminato**. Ma il numero più interessante è un altro: nelle ore liberate, il team di Direttiva ha attivato un nuovo servizio di consulenza per le scuole che nel primo trimestre ha generato **€8.000 di fatturato aggiuntivo**. Tempo liberato che produce, non solo tempo risparmiato.

Gli errori di compilazione sono scesi da **3-4 al giorno a meno di 1 alla settimana**. Il team ha smesso di fare straordinari nel periodo di picco (gennaio-marzo). E il feedback qualitativo è stato ancora più eloquente: alla domanda 'Come descriveresti il cambiamento?', Sara ha risposto: '**Prima lavoravamo per il computer. Adesso il computer lavora per noi.**'

Vuoi lo stesso per la tua azienda?

Audit gratuito di 1 ora. *Scopriamo insieme il tuo costo nascosto.*

La storia di Direttiva non è unica. Ogni PMI ha i suoi moduli, i suoi portali, il suo tempo perso. Noi lo troviamo, lo misuriamo e ti mostriamo come recuperarlo. Il primo passo è una call di 1 ora, gratuita, senza impegno. Ne usciamo con un documento che è tuo, anche se non lavori mai con noi.

COSA RICEVI DALL'AUDIT

- 1 ora di call con un nostro senior — noi, niente junior, niente bot
- Mappa dei tuoi 3 processi più costosi, con ore e euro
- Stima del risparmio annuo raggiungibile con automazione
- Timeline e complessità stimata per il primo progetto
- Report PDF personalizzato — zero template generici

PRENOTA LA TUA CALL GRATUITA

superia.it/audit-gratis

QR
superia.it/audit-gratis