

Una storia di successo: Alpitel

La suite applicativa People Talent conquista l'azienda italiana, leader nello sviluppo e nella realizzazione di reti ed impianti per le telecomunicazioni.

L'esigenza

La gestione del personale ed in particolare la rilevazione delle presenze rappresenta un ambito cruciale per le aziende, in quanto è il processo attraverso il quale vengono raccolte ed elaborate tutte le informazioni per la Gestione e l'Amministrazione del Personale, a supporto della definizione della vera e propria busta paga. All'interno del gruppo Alpitel, dove un elevato numero di dipendenti lavora fuori sede, non è utilizzato un sistema di rilevazione presenze a badge. Da qui l'esigenza della Direzione HR, supportata da tutta la dirigenza, di gestire in maniera informatizzata la rilevazione di tali informazioni, facendosi promotrice di un progetto specifico. Una decisione volta al cambiamento, che ha quindi coinvolto i Sistemi Informativi, per la ricerca e la valutazione di soluzioni software capaci di rispondere a tali esigenze, tenendo conto dei possibili sviluppi futuri.

L'obiettivo

Lo scopo del progetto - fortemente sostenuto da tutto il Management aziendale - è quello di realizzare una applicazione, fruibile via web, che supporta l'automazione e il tracking del processo di raccolta delle informazioni relative a presenze, ore lavorate su commessa e rimborsi spese, alimentando così il sistema di rilevazione presenze e la contabilità di commessa. In questo modo, da un lato si decentralizzano le attività di raccolta ed inserimento dati, rendendo autonomo il personale di Alpitel ed Editel (società del gruppo), dall'altro si elimina - o comunque si semplifica - un certo tipo di operatività manuale, ottimizzando tempi e risorse. Un obiettivo importante, che consente di migliorare la gestione di tale processo e al tempo stesso di valorizzare la cultura della condivisione e della collaborazione, all'interno di un'organizzazione complessa ed articolata su tutto il territorio e caratterizzata da un alto numero di dipendenti che operano fuori sede.

La scelta

Il Gruppo Alpitel era dotato di una soluzione software che si occupava della gestione delle presenze, che, a causa di forti limiti tecnici, non era stata in grado di supportare l'evoluzione della stessa in termini di funzionalità. Questa applicazione, inoltre, era caratterizzata da una grande

IN BREVE

L'azienda

Cliente: Alpitel SpA
Sede: Nucetto (CN)
Settore: telecomunicazioni
Dipendenti: 600 Alpitel (+ 100 Editel azienda del gruppo, settore edilizia)
Fatturato: Alpitel 100mln € (Editel 20mln €)
Luogo: Italia (+ alcuni paesi europei)

L'obiettivo

Creare un sistema informatizzato per la gestione dell'intero processo di raccolta dati - presenze, time sheet, note spese - che va dalla rendicontazione fino alla produzione delle Buste Paga.

La soluzione

I moduli Timesheet e Note Spese di People Talent si occupano di tutti gli aspetti che caratterizzano l'amministrazione del personale, per una gestione semplice e sicura. L'applicazione si basa sull'utilizzo di un'architettura Internet a tre livelli (Client browser - Web server - Database server), sviluppata con Lotus Domino, la piattaforma ad elevata sicurezza che fornisce una soluzione integrata del Web e dell'Application Server.

I vantaggi

- Informatizzazione e razionalizzazione processi
- Creazione archivio elettronico, in cui poter effettuare ricerca, classificazione e gestione
- Sicurezza degli accessi
- Inserimento dati a tutti i livelli e conseguente decentralizzazione dell'attività
- Ottimizzazione tempi di gestione) e risorse
- Migliore operatività, grazie a meccanismi di alerting via mail e viste interattive
- Eliminazione/semplificazione dell'operatività di certe funzioni

complessità di utilizzo che non aveva agevolato il personale, poco abituato e motivato, nell'introduzione e nell'utilizzo costante della nuova procedura informatizzata. Fino a quel momento, infatti, la raccolta dei dati relativi alle presenze veniva fatta quasi esclusivamente dalle segreterie organizzative - circa 50 e dislocate in tutta Italia - presso le quali i dipendenti - ed in particolare coloro che operavano fuori sede - portavano le informazioni relative alle ore lavorate - spesso scritte su fogli di carta 'volanti'. Da qui l'esigenza di individuare una soluzione flessibile e soprattutto user-friendly, che favorisse l'introduzione di un nuovo *modus operandi*, condiviso ed utilizzato da tutti i dipendenti, rendendoli parte attiva - e responsabile - di questo importante processo.

Al termine di una fase di software selection, durata circa 9 mesi, e portata avanti da un gruppo di lavoro composto sia da referenti della Direzione HR, che da figure dei Sistemi Informativi, è stato identificato il modulo Timesheet di People Talent. Una scelta ponderata, frutto di un'analisi basata sia su aspetti tecnologici che organizzativi e definita grazie alla modularità della soluzione che permetteva di rispondere con efficacia alle esigenze attuali e al tempo stesso di costruire le basi per un sistema informatizzato evoluto. Un sistema potente e soprattutto flessibile, capace di mettere in risalto il valore dell'approccio collaborativo all'interno dell'organizzazione e di crescere con le esigenze della struttura.

"La motivazione che ha portato l'organizzazione ad automatizzare alcuni processi di raccolta dati (Presenze-Timesheet-Note Spese) che coinvolgono tutti i dipendenti è legata principalmente ad una politica innovativa che tende a rendere tutto il personale parte attiva dei processi. La consapevolezza che nell'economia di oggi la concorrenza si fa sull'abbattimento dei costi di ogni processo, anche quelli che fanno da contorno al "core business".

Dott. Carlotto - Dir. HR

"Grazie all'introduzione di queste procedure, il ruolo di alcune figure compie una evoluzione, migliorando la propria operatività e soddisfazione, confermando così il successo - in termini di ROI - di tutto il progetto".

Dott. Bisio - Resp. S.I.



perchè
le persone sono
il valore aziendale
più importante

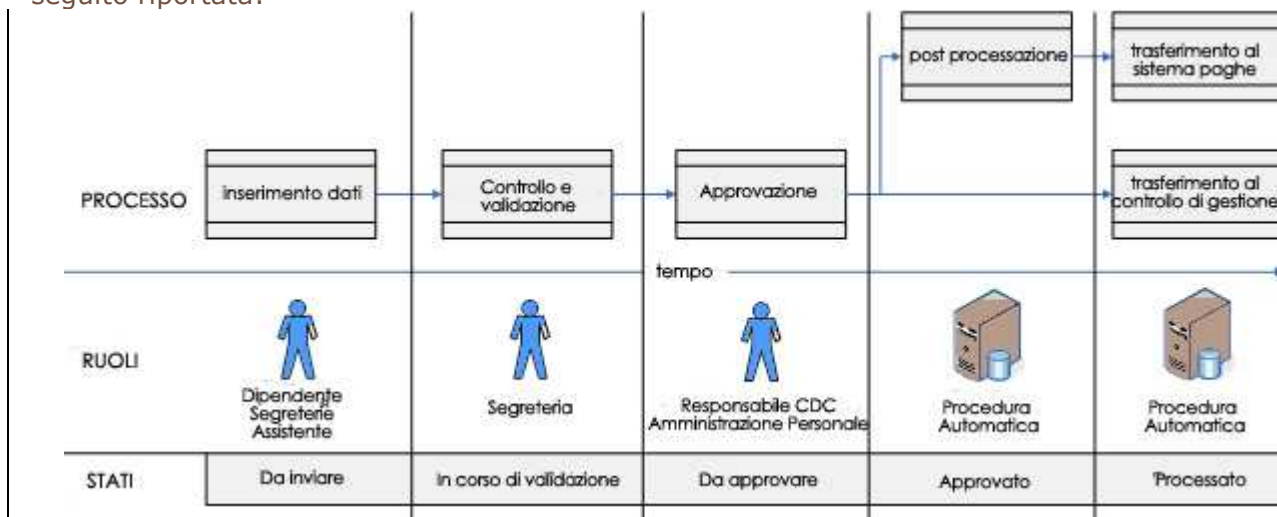
La soluzione

Il modulo TimeSheet di People Talent è entrato in funzione a gennaio 2007, dopo un periodo di analisi e personalizzazione iniziato a novembre 2006, ed è stato poi completato a gennaio 2008 con il modulo Note Spese.

Il Modulo Timesheet di People Talent si occupa della regolamentazione e della gestione di tutti i processi amministrativi per il recupero, il controllo e la gestione dei dati relativi alle presenze/assenze del personale aziendale. In particolare l'applicazione gestisce il processo di raccolta delle ore lavorate su commessa, in modo da effettuare la consuntivazione delle commesse e soprattutto certificare le ore lavorate, quelle di assenza e di straordinario, rappresentando così uno strumento alternativo alla registrazione delle presenze basata su

because people are the value

badge. Attraverso l’inserimento di tali informazioni, infatti, il controllo di gestione e la contabilità relativa ad ogni commessa ottengono in automatico tutti i dati necessari per effettuare analisi ed elaborazioni, mentre l’applicativo che si occupa delle paghe riceve i dati necessari alla elaborazione delle buste paga. La successiva integrazione con il modulo Note Spese, ha consentito inoltre di consuntivare mensilmente anche le spese sostenute dal personale, in modo da avere una gestione centralizzata anche relativa delle richieste di rimborso. Le procedure informatizzate attraverso queste applicazioni sono molto complesse, composte da sottoprocessi, ruoli e stati del documento come rappresentato nella matrice di seguito riportata:



"La semplicità del programma ha permesso il coinvolgimento di un grande numero di utenti. Questo rappresentava uno degli obiettivi del progetto: rendere semplici e alla portata di tutti, processi che di norma sono gestiti da "specialisti". Un modello innovativo che prende spunto dagli ordini sui portali di vendita on-line, dove l'acquirente si sostituisce al venditore e, senza rendersene immediatamente conto, è felice di farlo perché si sente autonomo e libero".

Dott. Carlotto - Dir. HR

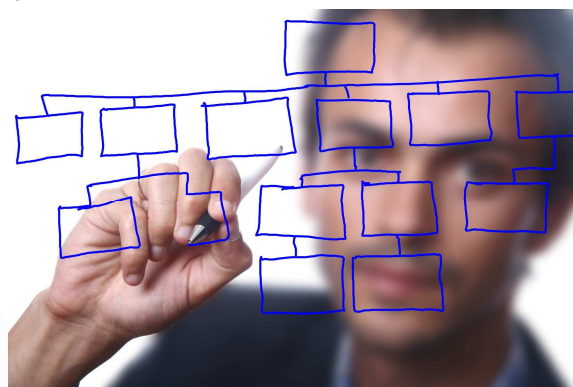
continuità la composizione e la variabilità nel tempo del personale in organico, ma soprattutto definire il tipo di dipendenza che intercorre tra i vari soggetti e le regole che presiedono alla loro movimentazione, in base ai contenuti delle mansioni da ricoprire.

Da questo grafico si evidenzia che questi processi da un lato coinvolgono ruoli diversi - utente/dipendente, assistente, segreteria, responsabile, direzione del personale - dall'altro prevedono flussi di approvazione, che si basano sull'organizzazione.

Tali informazioni sono definite nel Modulo Organizzazione, il modulo base della suite, all'interno del quale vengono creati e condivisi gli organigrammi aziendali (e quindi le gerarchie) fondamentali ai fini dei workflow e dell'accesso alle informazioni (visibilità e modifica).

Il modulo organizzazione, che viene fornito congiuntamente ai moduli acquisiti, rappresenta una sorta di motore per la gestione degli organici e dei ruoli, che sta alla base di tutti i moduli della suite People Talent.

Attraverso di esso la Direzione del Personale può monitorare con



Oltre alle informazioni relative all'organizzazione, i moduli Timesheet e Note Spese hanno bisogno anche di un'anagrafica delle commesse per gestire i dati relativi a queste, sia dal punto di vista delle ore lavorate che da quello dei rimborsi spese, e che può essere estratta dal sistema di controllo di gestione ed integrata con le nuove applicazioni.

L'integrazione del sistema con altri dati e software (contabilità, gestione paghe) rappresenta, infatti, un altro importante aspetto della suite applicativa People Talent. La possibilità di creare nuove correlazioni fra i dati aziendali, consente così di centralizzare tutte le informazioni, ottimizzando i tempi di gestione e riducendo i margini di errore e la ridondanza di informazioni. Una volta raccolti i dati relativi alle ore lavorate, le presenze e le note spese, questi vengono trasferiti all'applicativo delle paghe per il calcolo delle buste paghe o dei rimborsi e verso l'amministrazione per la registrazione automatica delle spese in contabilità ed alimentano una serie di elaborazioni automatizzate di post-processazione. Queste attività, che fino all'introduzione del sistema venivano svolte manualmente, permettono al personale dell'ufficio Risorse Umane di dedicarsi esclusivamente al controllo e l'analisi dei processi interessati, occupandosi così di mansioni strategiche, più interessanti e stimolanti.

La rapidità di risposta del sistema – che in un solo anno ha visto raddoppiare il numero degli utenti – è stata favorita oltre che dalla semplicità di utilizzo, dagli interventi che hanno accompagnato la sua introduzione, consentendo la creazione di un clima favorevole e quindi l'acquisizione del nuovo *modus operandi* da parte di gran parte degli utenti coinvolti:



- corsi di formazione rivolti al personale della Direzione R.U. ed alle segreterie organizzative che hanno poi divulgato le informazioni per l'utilizzo a tutti gli utenti
- help-desk di 1° livello gestito internamente
- help-desk di 2° livello effettuato da personale tecnico People Talent
- manuale utente.

I risultati

L'introduzione del Modulo Timesheet - Note Spese di People Talent ha portato importanti benefici a tutta l'organizzazione, primo tra tutti la possibilità di applicare in modo omogeneo e trasversale le regole e le istruzioni aziendali. Il sistema ha rappresentato così un supporto concreto alla Direzione del Personale che ha consentito di:

- informatizzare i processi di Gestione delle presenze
- creare un archivio aggiornato

La modularità del prodotto ha rappresentato sicuramente un altro grande vantaggio, che ha consentito di implementare il pacchetto in modo continuo soddisfacendo le esigenze che via

"L'introduzione del concetto di "previsione di presenza mensile" riduce enormemente i tempi di inserimento della presenza, cambiandone anche le modalità e le tempistiche di inserimento. Le "utilities" introdotte e i controlli automatici fissati, consentono l'inserimento anche da parte degli utenti non specialisti diminuendo i rischi di errore e gli errori stessi. In molti casi c'è stata l'eliminazione della carta o l'uso dei fogli di Excel, essendo il dato inserito un'unica volta direttamente sul sistema. Da questo punto di vista il modulo "rimborsi spese" è senz'altro l'esempio più eclatante. Certamente deve cambiare la modalità e la tempistica di esecuzione del lavoro: non più un unico inserimento a fine mese ma inserimenti preventivi e periodici delle informazioni."

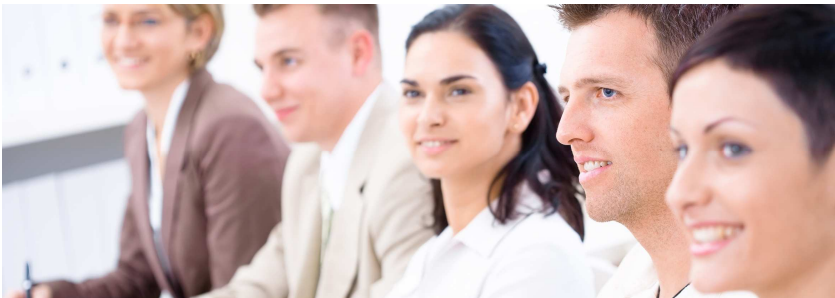
Dott. Carlotto - Dir. HR

"I benefici ottenuti dall'Ufficio HR sono tangibili: maggiori informazioni in tempi più brevi, in modo da poter effettuare controlli più rapidi ed efficaci. Benefici analoghi sono stati ottenuti anche dagli altri uffici aziendali come Amministrazione, Segreterie e Controllo Gestione, che possono disporre dei dati della presenza, anche relativi ai mesi precedenti, in modo da fare riscontri più rapidi."

via sia manifestavano. Un lavoro costante e proficuo grazie alla stretta collaborazione tra il gruppo di lavoro, il personale interno ed i referenti-partner di People Talent: un rapporto sinergico e collaborativo che ha favorito lo sviluppo ed il successo del progetto.

Obiettivi futuri

Il successo raggiunto con la realizzazione di questo sistema ha portato con sé l'individuazione di un nuovo obiettivo che riguarda la realizzazione di un vero e proprio sistema di gestione delle Risorse Umane, che riguarda non solo la creazione di un archivio completo del personale aziendale, ma anche uno strumento di controllo e di valutazione dei percorsi 'di carriera' all'interno dell'organizzazione, particolarmente importanti all'interno di una struttura certificata.



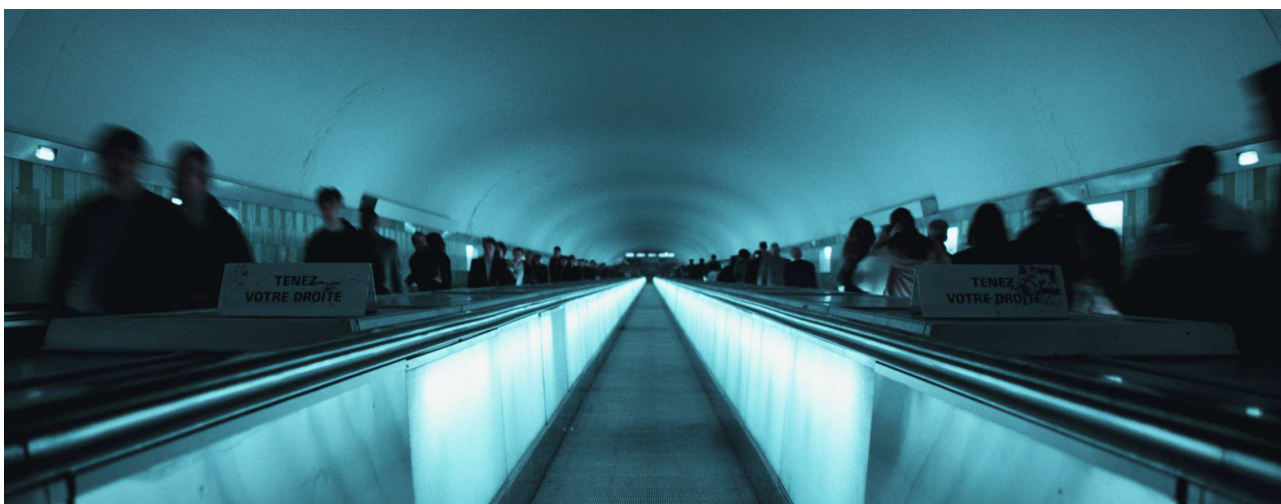
Da questo deriva l'integrazione del sistema con altri moduli di People Talent, come modulo personale, formazione e selezione, di grande supporto per gli adempimenti connessi al mantenimento della certificazione di qualità.

"Con l'implementazione di altri moduli di People Talent si conclude la prima importante fase del progetto "Risorse umane". Allora sarà disponibile, con grande facilità di accesso, un data-base con tutte le informazioni relative al personale dipendente (aspetti economici, di formazione, di carriera, di utilizzo di dotazioni aziendali, ...), alimentato più o meno direttamente da varie procedure relative alla gestione del personale, con l'obiettivo di gestire completamente il percorso aziendale di una persona, dalla selezione fino alle sue dimissioni."

Dott. Carlotto - Dir. HR



www.peopletalent.it • info@peopletalent.it



Via Lucchese 84/a • 50019 Sesto Fiorentino (Firenze) Italy

Tel. +39 055 30 188 58 • Fax +39 055 3024 534