



«Esperienza e approfondita conoscenza dei processi amministrativi del nostro settore, con un servizio di qualità»

Gabriella Serravalle, Direttore Risorse Umane BNL Gruppo BNP Paribas.

Data Management HRM porta l'outsourcing dell'amministrazione del personale in BNL Gruppo BNP Paribas



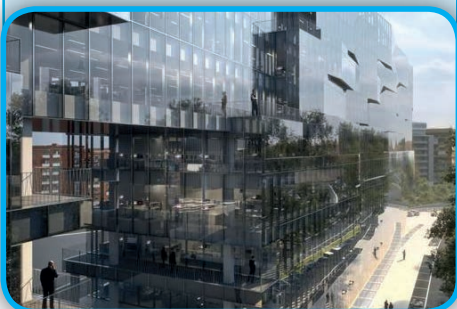
BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

BNL IN BREVE

BNL è uno dei principali gruppi bancari italiani, 14 mila dipendenti, con circa 3 milioni di clienti privati e 43 mila tra imprese ed enti. Ad esso fanno capo le attività di banca commerciale (BNL bc), Artigiancassa (credito agevolato) e Ifitalia (factoring). BNL, che celebra nel 2013 i cento anni di storia, è tra i brand più noti in Italia.

Fondata nel 1913 come Istituto di Credito per la Cooperazione, nel 1992 è stata trasformata in Società per Azioni da Banca di diritto pubblico controllata dal Ministero del Tesoro. Nel 1998, a seguito della privatizzazione mediante un'offerta pubblica di vendita, BNL è stata quotata alla Borsa di Milano.

Dal 2006 la Banca fa parte del Gruppo BNP Paribas, uno dei leader europei dei servizi bancari e finanziari presente in circa 80 paesi del mondo, e l'Italia, dopo il processo di integrazione, è diventata il "secondo mercato domestico" del Gruppo.



L'outsourcing dei processi dell'amministrazione del Personale non era un'idea nuova in BNL. Il Gruppo bancario, tra le principali realtà del settore in Italia, aveva in precedenza più volte valutato l'opportunità dell'esternalizzazione, fermandosi però agli studi di fattibilità. Il punto di svolta si ha nel 2006 con l'ingresso nel Gruppo bancario francese BNP-Paribas. Da lì a qualche anno, nel 2011, il Gruppo BNL BNP Paribas e Data Management HRM siglano l'accordo che darà luogo al più importante progetto di Full Outsourcing nell'ambito dell'amministrazione del personale mai realizzato in Italia nel settore bancario. Un progetto ambizioso non solo nei numeri, coinvolgendo oltre 14.000 dipendenti, ma anche nei tempi di realizzazione e negli obiettivi da perseguire.

Gli obiettivi del progetto

Il progetto di avviamento del servizio di Full Outsourcing, sotto la guida del comitato di Governance del roll-out, si è mosso lungo le seguenti direttrici-obiettivo:

- Efficientamento del servizio e dei processi.
- Definizione puntuale dei livelli di responsabilità.
- Riduzione investimenti per tecnologie ed evoluzione sistemi IT.
- Integrazione tra la piattaforma per l'elaborazione del payroll utilizzata in outsourcing con gli applicativi della contabilità, secondo le nuove specifiche introdotte dalla casa madre BNP Paribas.
- Uniformare l'erogazione dei servizi payroll BNL e Società BNL e BNPP in Italia.

Per raggiungere un maggiore livello di efficienza dei processi è stata effettuata un'importante attività propedeutica di **Business Process Rengineering**, che si è sviluppata attraverso la mappatura puntuale e l'analisi approfondita dei

processi, con l'obiettivo di ridefinirli eliminando le inefficienze, determinando per ogni processo le attività, le responsabilità, gli SLA ed i KPI. Per ridurre gli investimenti in tecnologie IT, si è proceduto ad una razionalizzazione dell'ambiente informatico del Cliente, che nel corso degli anni ha subito uno sviluppo che vede sussistere assieme una galassia di applicazioni ed ambienti duplicati e tecnologicamente obsoleti. La scelta fatta è stata di concentrare i sistemi informatici per la gestione dei processi amministrativi, per tutto il Gruppo BNL, sulla piattaforma di Data Management HRM.

L'integrazione tra la piattaforma di payroll ed i sistemi contabili, secondo le nuove specifiche richieste dalla casa madre francese, è avvenuto tramite l'adeguamento dei flussi in uscita e lo sviluppo di nuove interfacce.

A regime, il progetto ha consentito di uniformare l'erogazione dei servizi amministrativi e di payroll tra le società del Gruppo BNL in Italia, con evidenti vantaggi di controllo ed efficienza.

Il servizio di full-outsourcing

Il servizio, che ha avuto un roll-out di 18 mesi, un periodo breve tenendo in considerazione le complessità che caratterizzano il Gruppo ed il ventaglio esteso dei servizi erogati in Full Outsourcing, risulta particolarmente articolato:

- Servizio di elaborazione cedolini: elaborazioni cedolini, controllo e quadratura del cedolino, produzione e quadratura flussi contabili oltre all'evoluzione/personalizzazione delle procedure informatiche.
- Servizi ricorrenti: adeguamenti di legge, CCNL e modifiche a CIA esistenti, supporto HD di II° livello, produzione reportistica per enti terzi (fondi previdenziali, casse sanitarie).
- Servizio post paga mensile, di periodo ed annuale: emissione dichiarazioni di legge



(F24, UEM, CUD, 770), invio agli istituti delle dichiarazioni, pubblicazione on line di cedolini, cartellini ed allegati vari, pubblicazione certificata (Poste) LUDL.

- Servizi non ricorrenti: attività ed adempimenti per contenzioso e vertenze, assistenza fiscale diretta ed indiretta, produzione documentazione per nota di bilancio.
- Servizi aggiuntivi: cartella del personale, archiviazione documentale in BNL, gestione corrispondenza per BNL, gestione rapporti con enti esterni tramite consulente del lavoro.

Il modello di governance

«Insieme a Data Management HRM riusciamo a garantire un'elevata qualità del servizio grazie ad un modello di Governance chiaro e strumenti di controllo formalizzati, a cui si aggiunge un rapporto professionale continuo, e nello stesso tempo aperto e collaborativo, che si è instaurato tra le parti per affrontare le necessità presentate dal servizio» precisa Graziella Mataloni, Responsabile Payroll e Amministrazione del Personale, Gruppo BNL.

Nello specifico, il governo del servizio è assicurato attraverso un Modello di Governance che prevede:

- Un Governance Team composto, almeno, dai responsabili del servizio di entrambe le parti.
- Un insieme di Livelli di Servizio codificati contrattualmente.
- Un momento di allineamento in cui vengo-

no consuntivate le attività del mese concluso e si effettua la ianificazione del successivo, con attenzione a report su SLA, adeguamenti normativi, stato dei progetti, problemi e possibili miglioramenti.

- Un insieme codificato di processi operativi di dettaglio, allegati al contratto.
- Uno strumento di monitoraggio delle attività (Workflow) per verificare l'allineamento rispetto al calendario operativo.

I vantaggi

Il successo del Progetto consente al Gruppo BNL di estendere agevolmente il servizio di Full Outsourcing HR alle altre società del gruppo per replicare i vantaggi ottenuti:

- Una significativa riorganizzazione delle strutture interne con l'opportunità di una riallocazione del personale interessato su nuove attività.
- Un innalzamento della qualità del servizio ed un miglioramento del controllo dei processi grazie all'introduzione di strumenti come il "HR Workflow Manager", che permette di garantire il pieno rispetto del payroll calendar aziendale e dei processi sottostanti, fornendo ai responsabili un controllo costante dello stato di avanzamento dei processi e facilitando eventuali interventi di correzione.
- Una totale uniformità nella gestione dei processi amministrativi e di payroll con garanzia di identica qualità del servizio per tutte le società del Gruppo.
- Una riduzione dei costi operativi ed in particolare dei costi informatici legati alla

produzione del servizio payroll, per effetto dell'attività di razionalizzazione degli ambienti informatici previsti dal progetto e la successiva esternalizzazione del servizio.

«Con una scelta innovativa per le grandi banche, nel 2011 abbiamo deciso di procedere con l'outsourcing dell'amministrazione del personale affidandoci a Data Management HRM. Elementi decisivi nella preferenza sono stati l'esperienza e l'approfondita conoscenza dei processi amministrativi del nostro settore e la capacità di garantire un servizio di qualità, rispetto ad una realtà aziendale complessa e molto dinamica come la nostra. Il servizio di outsourcing è andato a regime nel 2012 con piena soddisfazione e se ne sta pianificando l'estensione ad altre società BNP Paribas in Italia.» dichiara Gabriella Serravalle, Direttore Risorse Umane BNL Gruppo BNP Paribas.

Human Resource Management
Data Management



00128 – Roma (RM)
Largo Lido Duranti, 1
e-mail: info@datamanagementhrm.it
www.datamanagementhrm.it
Tel.: (+39) 06 97272.1
Fax: (+39) 06 97272.256

Numero Verde
800-903537