

Data Management HRM: la scelta più naturale ed affidabile

Donatella Caliaro

Responsabile Amministrazione del Personale e Assicurazioni di GSK

Il progetto di Full Outsourcing è stata un'ottima occasione per una revisione dei processi con logiche di efficienza



GLAXOSMITHKLINE IN BREVE

GlaxoSmithKline in Italia è ai vertici del mercato nazionale, con un fatturato di 1,3 miliardi di euro nel 2011 e un'ampia offerta di farmaci e vaccini per le malattie di maggior interesse epidemiologico e sociale. Attualmente l'azienda occupa circa 2000 persone le cui attività coprono l'intero ciclo industriale, dalla ricerca clinica alla produzione e commercializzazione di farmaci, oltre all'informazione scientifica e alla farmacovigilanza. Ha il proprio quartier generale a Verona, dove è presente dal 1932.

Nel campus scaligero ha sede anche uno dei due stabilimenti produttivi del Gruppo, dedicato alla produzione mondiale di antibiotici sterili, mentre il sito di San Polo di Torrile (PR) si occupa dello sviluppo di nuovi prodotti in forma sterile e della produzione di vaccini, di liquidi e liofilizzati sterili a livello mondiale. A Baranzate (MI) sono concentrate le attività relative ai prodotti da banco e di largo consumo che vantano una posizione di mercato di vertice nel settore dell'igiene orale.

La multinazionale farmaceutica GlaxoSmithKline (GSK) è presente in Italia dal 1932. Ha la propria sede a Verona, dove si trova uno dei due stabilimenti del Gruppo dedicato alla produzione mondiale di antibiotici sterili, mentre il sito di San Polo di Torrile (Parma), si occupa dello sviluppo di nuovi prodotti in forma sterile e della produzione di vaccini e di liquidi e liofilizzati sterili. Le attività relative ai prodotti da banco e di largo consumo sono invece concentrate a Baranzate (Milano).

La collaborazione tra GSK e Data Management HRM risale ad alcuni anni fa e, nel corso del tempo, si è continuamente evoluta in funzione delle esigenze del Cliente. GSK nel 2005 decide di affidare in Full Outsourcing a Data Management HRM la gestione del payroll e delle presenze. Il Cliente intuisce infatti le potenzialità di ottimizzazione dei processi e di una maggiore efficienza interna legate all'esternalizzazione di tali attività

Il progetto

Nel progetto ha giocato un ruolo importante la fase preliminare di process re-engineering, come ci racconta la Dott.ssa Donatella Caliaro, Responsabile Amministrazione del Personale e Assicurazioni di GSK: **«Il progetto di Full Outsourcing è stata un'ottima occasione per effettuare una revisione dei processi, spingendo l'analisi fino alle micro-attività, con l'obiettivo di eliminare le inefficienze e trovare una migliore distribuzione del lavoro, con l'allocatione su attività a maggiore valore aggiunto ed improntate a logiche di efficienza»**. La revisione dei processi è avvenuta rispetto ad un contesto aziendale

di amministrazione del Personale particolarmente complesso e dinamico: oggi il gruppo GSK in Italia è composto da 4 ragioni sociali, più di 2.000 dipendenti, 2 CCNL (chimico-farmaceutico e dirigenti Industria), la gestione diretta dei pensionati appartenenti al Fondo Pensione interno e oltre 150 contratti integrativi. **«Data Management HRM ci è sembrata la scelta più naturale in quanto già conosceva la nostra realtà in termini di organizzazione e processi, avendo precedentemente gestito il sistema delle paghe e ha dimostrato negli anni di essere un partner affidabile, competente, che sa gestire elevati volumi in un contesto dinamico e complesso in continuo cambiamento»** dichiara la Dott.ssa Caliaro.

Il servizio

Con la partenza del nuovo servizio Data Management HRM si è occupata del full outsourcing del payroll e della gestione delle presenze, con tutti i relativi adempimenti di legge. Per quanto riguarda quest'ultimo servizio il Cliente utilizza il prodotto GEPE|Presenze e Assenze, soluzione web nativa che offre ai dipendenti una serie di servizi in modalità self-service (ad esempio permessi, saldo ferie e banca ore, ecc.) governati da un workflow integrato con il sistema di posta elettronica aziendale. Le attività di controllo e quadratura sono svolte da Data Management HRM. Le soluzioni utilizzate per il servizio interfacciano i sistemi SAP del Cliente, garantendone l'allineamento, mentre per tutti i dipendenti dotati di pc la distribuzione dei cedolini, dei cartellini presenze e dei Modelli CUD avviene utilizzando la soluzione di Cedo-





linOnline di Data Management HRM, con importanti risparmi di costi e tempi. La soluzione prevede che, terminato il ciclo delle elaborazioni delle retribuzioni, venga inviato il flusso dati al sistema di DocumentOnLine che provvede, per ogni singolo dipendente, alla trasformazione delle informazioni in un documento digitale (ad esempio cedolino o cartellino presenze o annualmente il CUD). Generati i documenti digitali, l'Azienda attiva la pubblicazione degli stessi sul Portale Documentale accessibile attraverso internet o dalla Intranet aziendale.

Il servizio è stato successivamente ampliato e prevede ora anche la presenza di sportelli fisici presso la sede centrale ed alcune delle sedi periferiche, a cui i dipendenti di GlaxoSmithKline possono fare direttamente riferimento per le proprie richieste o chiarimenti di back office. **«L'attivazione degli sportelli fisici nelle nostre sedi è stato un elemento particolarmente apprezzato dai nostri dipendenti che possono sempre contare su un riferimento preciso e stabile per le loro esigenze, oltre al servizio di**

Help desk telefonico. Il presidio diretto è inoltre strutturato in modo da riuscire a svolgere buona parte delle richieste in maniera autonoma, in quanto interfaccia gli stessi sistemi gestionali utilizzati da Data Management HRM» precisa la Dott.ssa Caliaro.

I vantaggi

La scelta di una maggiore esternalizzazione ha permesso una significativa riorganizzazione delle strutture interne, portando ad una riallocazione del personale interessato. **«Prima, nell'ufficio dell'Amministrazione del Personale, alle attività di payroll e gestione delle presenze erano dedicate quasi 15 persone, ora, nonostante un ampliamento delle responsabilità con nuove attività da svolgere d una maggiore complessità normativa per il contesto dinamico, questi compiti vedono impegnate non più di 3 risorse altamente specialistiche»** sottolinea la Dott.ssa Caliaro. Inoltre, l'esternalizzazione completa del servizio ha portato ad un incremento della

qualità del servizio e della soddisfazione degli utenti. **«La qualità del servizio è in aumento costante da anni e si posiziona su livelli alti, come ci viene confermato anche dalle nostre indagini interne sulla soddisfazione sui nostri fornitori. Un ulteriore servizio, particolarmente apprezzato, è dato dal supporto fornito dal Presidio Normativo Data Management HRM con cui è possibile un confronto sulle innumerevoli e frequenti novità normative, non sempre di facile interpretazione ed applicazione.»** conclude la Dott.ssa Caliaro.

 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

 **800-903537**