

## Migliore qualità del servizio HR grazie al Full Outsourcing.

GlaxoSmithKline ha esternalizzato i servizi di gestione delle presenze e delle paghe per ottimizzare i processi e riallocare le risorse e le attività con una logica di efficienza.

CLIENTE



Azienda **GSK - GlaxoSmithKline**  
 Settore **Chimico Farmaceutico**  
 Dipendenti **2.000**  
 Sito **[www.gsk.it](http://www.gsk.it)**

### ESIGENZA

Il contesto aziendale di amministrazione del personale di GSK è particolarmente complesso e dinamico, con 4 ragioni sociali, oltre 2.000 dipendenti, 2 CCNL (chimico-farmaceutico e dirigenti industria), oltre 150 contratti integrativi e la gestione diretta dei pensionati appartenenti al Fondo Pensione interno.

L'esigenza principale era ricevere un servizio che ottimizzasse il sistema delle paghe e delle presenze, interfacciandosi con i sistemi SAP e garantendone l'allineamento.

### SOLUZIONE

GSK ha intuito subito le potenzialità portate dall'esternalizzazione dei processi di amministrazione del personale sia in termini di efficienza che di ottimizzazione. Ha avviato quindi un progetto di full outsourcing, revisionando tutti i processi e spingendo l'analisi fino alle microattività. In questo modo ha potuto anche distribuire meglio il lavoro e allocare risorse su attività a maggior valore aggiunto e improntate a logiche di efficienza.

*«Data Management ci è sembrata la scelta più naturale, perchè conosceva già la nostra organizzazione e i nostri processi: aveva già dimostrato affidabilità e competenza nella gestione delle paghe in un contesto dinamico, complesso e in continua evoluzione.»*

**Donatella Caliaro**

Responsabile Amministrazione del Personale e Assicurazioni, GSK

**«La qualità del servizio è in aumento costante da anni. Uno dei servizi più apprezzati è il supporto fornito dal Presidio Normativo con cui è possibile un confronto sulle innumerevoli e frequenti novità normative, non sempre di facile interpretazione e applicazione.»**

**Donatella Caliaro**  
Responsabile Amministrazione  
del Personale e Assicurazioni, GSK

## IL SERVIZIO: FULL OUTSOURCING PAGHE E PRESENZE

GSK ha affidato in full outsourcing a Data Management la gestione del payroll e delle presenze, con tutti i relativi adempimenti di legge. Le soluzioni adottate per la gestione delle presenze offrono ai dipendenti vari servizi in modalità self-service (gestione dei permessi, saldo ferie, banca ore, ...), e sono governati da un workflow integrato con il sistema di posta elettronica aziendale. Le soluzioni di gestione delle retribuzioni includono:

- Servizi di elaborazione cedolini, controllo e quadratura del cedolino, produzione e quadratura flussi contabili
- Distribuzione online dei cedolini, dei cartellini presenze e dei modelli CU

Tutte le soluzioni utilizzate sono interfacciate con i sistemi SAP di GSK, e ne garantiscono l'allineamento.

## SPORTELLI FISICI

Nel corso del tempo, il servizio è stato ampliato e ora prevede anche la presenza di sportelli fisici presso la sede centrale e in alcune periferiche. I dipendenti GSK possono fare riferimento agli sportelli per le loro richieste o per chiarimenti di back-office. L'attivazione degli sportelli è stato molto apprezzato dai dipendenti, che possono contare, in aggiunta all'Help Desk telefonico, su un riferimento stabile e preciso per le loro esigenze. Il presidio diretto, inoltre, è strutturato in modo da svolgere buona parte delle richieste in modo autonomo, perchè interfaccia gli stessi sistemi gestionali utilizzati nel servizio di outsourcing da Data Management.

## VANTAGGI

La scelta dell'esternalizzazione ha permesso una significativa riorganizzazione delle strutture interne, con una conseguente riallocazione del personale interessato.

Prima che partisse il progetto di full outsourcing ben quindici risorse dell'ufficio Amministrazione del Personale erano dedicate alle attività di payroll e gestione delle presenze.

Ora, terminato il Progetto, le risorse impegnate non sono più di tre, nonostante l'ampliamento delle responsabilità, nuove attività da svolgere e una maggiore complessità normative per il contesto dinamico in cui si trova l'azienda.

L'esternalizzazione completa del servizio ha portato a un incremento della qualità del servizio stesso e della soddisfazione degli utenti, come confermato dalle indagini interne sulla soddisfazione sui fornitori aziendale.

## DATA MANAGEMENT

Data Management, azienda del gruppo Zucchetti, è leader nel mercato italiano delle soluzioni e dei servizi per l'amministrazione del personale e la gestione delle risorse umane. L'offerta di soluzioni HR, tra le più ampie e complete presenti sul mercato, si adatta alle esigenze dei clienti: dalla fornitura di software in-house o in cloud, all'outsourcing delle paghe e dell'amministrazione del personale, fino al Business Process Outsourcing completo.