

Qualità del servizio e controllo dei processi migliorati.

BNL ha ottenuto una totale uniformità di gestione dei processi amministrativi delle risorse umane grazie ai servizi di Outsourcing di Data Management

CLIENTE



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

Azienda **BNL - BNP Paribas**Settore **Bancario**Dipendenti **14.000**Sito www.bnl.it

ESIGENZA

L'azienda, a seguito dell'ingresso nel gruppo bancario francese BNP-Paribas, aveva la necessità di uniformare l'erogazione dei servizi amministrativi HR e del payroll tra le varie società del gruppo BNL. Gli obiettivi principali del progetto erano assicurare un maggior livello di efficienza dei processi HR, definire i livelli di responsabilità, gli SLA, i KPI, integrare la piattaforma per l'elaborazione delle paghe in outsourcing con gli applicativi contabili, eliminare le inefficienze e razionalizzare l'ambiente informatico.

SOLUZIONE

Il gruppo BNL ha scelto una soluzione innovativa per le grandi banche: l'esternalizzazione dei processi di amministrazione del personale. Il progetto, che ha coinvolto oltre 14.000 dipendenti, era notevolmente ambizioso, sia per i tempi di realizzazione che per gli obiettivi da raggiungere. Dopo un'attenta valutazione, BNL ha affidato il progetto di full outsourcing a Data Management per l'esperienza consolidata e la conoscenza approfondita dei processi HR del mercato bancario.

«Abbiamo scelto Data Management per l'esperienza e la conoscenza approfondita dei processi amministrativi del settore bancario e la capacità di garantire un servizio di qualità.»

*Gabriella Serravalle
Direttore Risorse Umane, BNL – BNP Paribas*

Il Modello di Governance adottato prevede un Governance Team, dei livelli di servizio codificati contrattualmente, allineamenti periodici in cui si consuntivano le attività del mese concluso e si pianifica il successivo, dei processi operativi di dettaglio e uno strumento di monitoraggio delle attività (Workflow) per verificare l'allineamento rispetto al calendario operativo.

«Insieme a Data Management riusciamo a garantire un'elevata qualità del servizio grazie a un modello di Governance chiaro e strumenti di controllo formalizzati, a cui si aggiunge un rapporto professionale continuo, aperto e collaborativo, per affrontare le necessità presentate dal servizio.»

Graziella Mataloni
Responsabile Payroll e Amministrazione
del Personale, BNL – BNP Paribas

IL SERVIZIO DI FULL OUTSOURCING

Il progetto ha avuto un roll-out di soli 18 mesi, periodo breve se si considera la complessità del gruppo e i tanti servizi erogati. Tra questi ricordiamo:

- Servizi di elaborazione cedolini, controllo e quadratura del cedolino, produzione e quadratura flussi contabili, evoluzione e personalizzazione delle procedure informatiche
- Servizi ricorrenti: adeguamenti di legge, CCNL e modifiche a CIA esistenti, supporto DD di II livello, produzione reportistica per enti terzi
- Servizio post paga mensile, di periodo e annuali: emissione dichiarazioni di legge (F24, UEM, CU, 770), invio delle dichiarazioni, pubblicazione online di cedolini, cartellini ecc, pubblicazione certificate (poste) LUDL
- Servizi non ricorrenti: attività e adempimenti per contenzioso e vertenze, assistenza fiscale diretta e indiretta, produzione della 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.

VANTAGGI

Il successo del progetto ha consentito a BNL di estendere il servizio di Full Outsourcing HR alle società del Gruppo, per replicare i vantaggi:

- Riorganizzazione delle strutture interne e riallocazione del personale su nuove attività
- Innalzamento della qualità del servizio e miglioramento del controllo dei processi grazie all'“HR Workflow Manager”, che garantisce il pieno rispetto del payroll calendar aziendale e dei processi sottostanti,
- Uniformità nella gestione dei processi amministrativi e di payroll, con garanzia di identica qualità del servizio per tutte le società del gruppo
- Riduzione dei costi operativi, in particolare di quelli informatici, per effetto della razionalizzazione degli stessi e dalla esternalizzazione del servizio.

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.