

BPO HR in Italia: opinioni e tendenze

Milano 12 ottobre 06

Premessa

- **T Systems** - Gruppo Deutsche Telekom - uno dei maggiori provider europei che opera nel settore nelle tecnologie informatiche e telecomunicazioni, in collaborazione con GIDP - associazione dei direttori delle risorse umane- intende conoscere l'opinione e le esigenze dei Direttori delle risorse umane sull' outsourcing.
- **InSintesi** è stata incaricata da T-Systems di realizzare uno studio di mercato al fine di esplorare lo stato dell'outsourcing nelle risorse umane in Italia; per realizzare lo studio InSintesi sta esplorando il mercato con diverse metodologie complementari:
 - Una ricerca desk per raccogliere i dati già presenti nel mercato delle informazioni
 - Una ricerca quali-quantitativa, formalmente non rappresentativa ma sufficientemente attendibile per indicare l'opinione e le tendenze dei direttori delle risorse umane
 - Una ricerca qualitativa per esplorare in profondità l'opinione di alcuni opinion leader
- In questo documento vengono illustrati i principali risultati dell'indagine quali-quantitativa condotta da TNS Infratest, leader mondiale nelle ricerche ad hoc, nel periodo dal 13 al 24 luglio 2006

Metodologia e campione

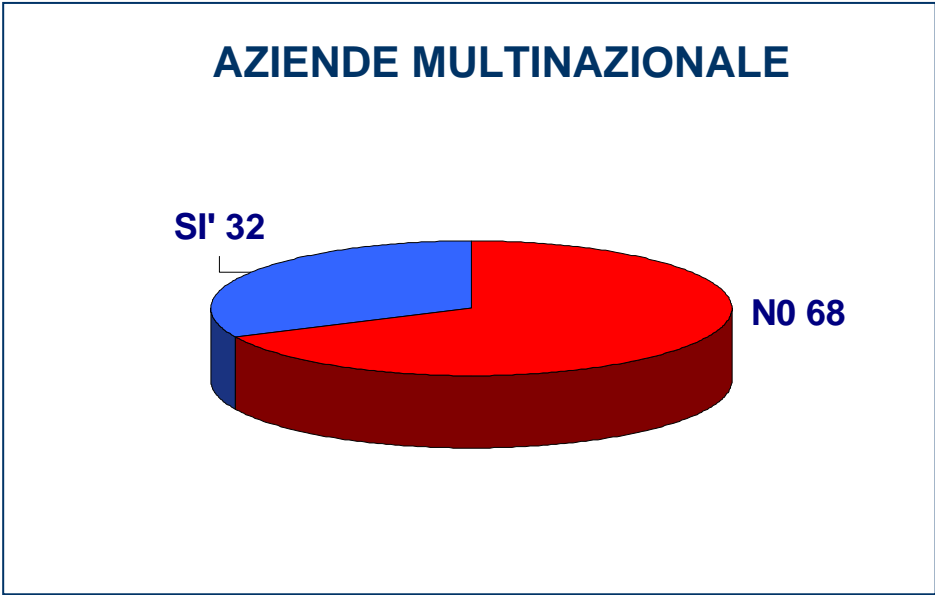
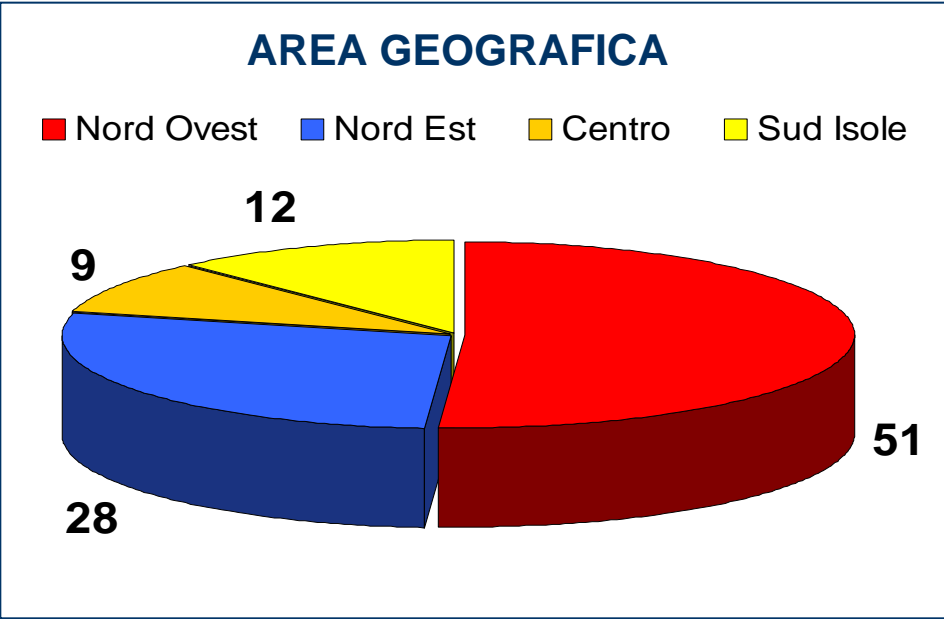
- Per rispondere agli obiettivi della ricerca sono state condotte dagli intervistatori TNS Infratest 100 interviste telefoniche con modalità C.A.T.I (computer assisted telephone interwieng) presso un campione rappresentativo di imprese di dimensioni medio grandi (con 500 addetti ed oltre). All'interno dell'azienda è stato intervistato il Direttore delle risorse umane (da non confondersi con il direttore del personale).
- Per la realizzazione dello studio è stato elaborato un questionario strutturato della durata di circa 15 minuti (circa 20 domande) e sottoposto all'approvazione finale del Committente.
- Le interviste sono state svolte da intervistatori TNS esperti in indagini b2b dopo un accurato briefing da parte del responsabile TNS della ricerca in collaborazione con T-Systems e InSintesi il giorno 13 luglio.
- Partendo da un Universo di riferimento di 1.520 aziende con oltre 500 addetti è stato intervistato un campione di 100 aziende tenendo conto del:
 - Area geografica
 - Classe di addetti
 - Macro settore merceologico

Profilo del campione

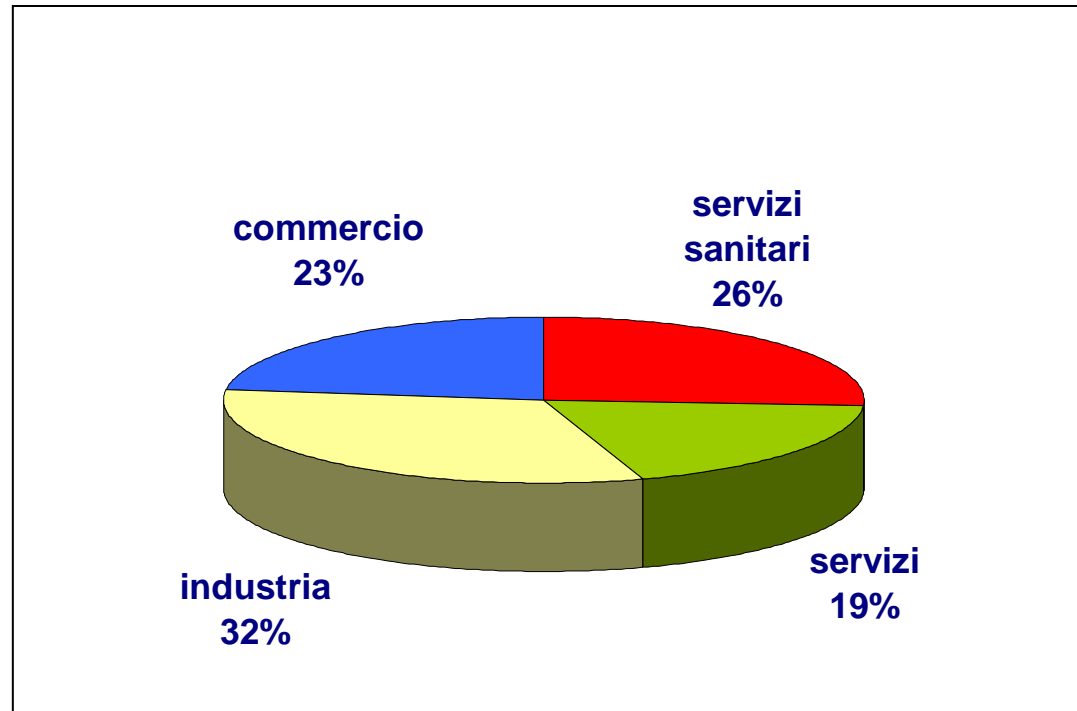
Caratteristiche del campione

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali



Composizione del campione



Analisi addetti HR_1

Base: totale aziende (n=100)

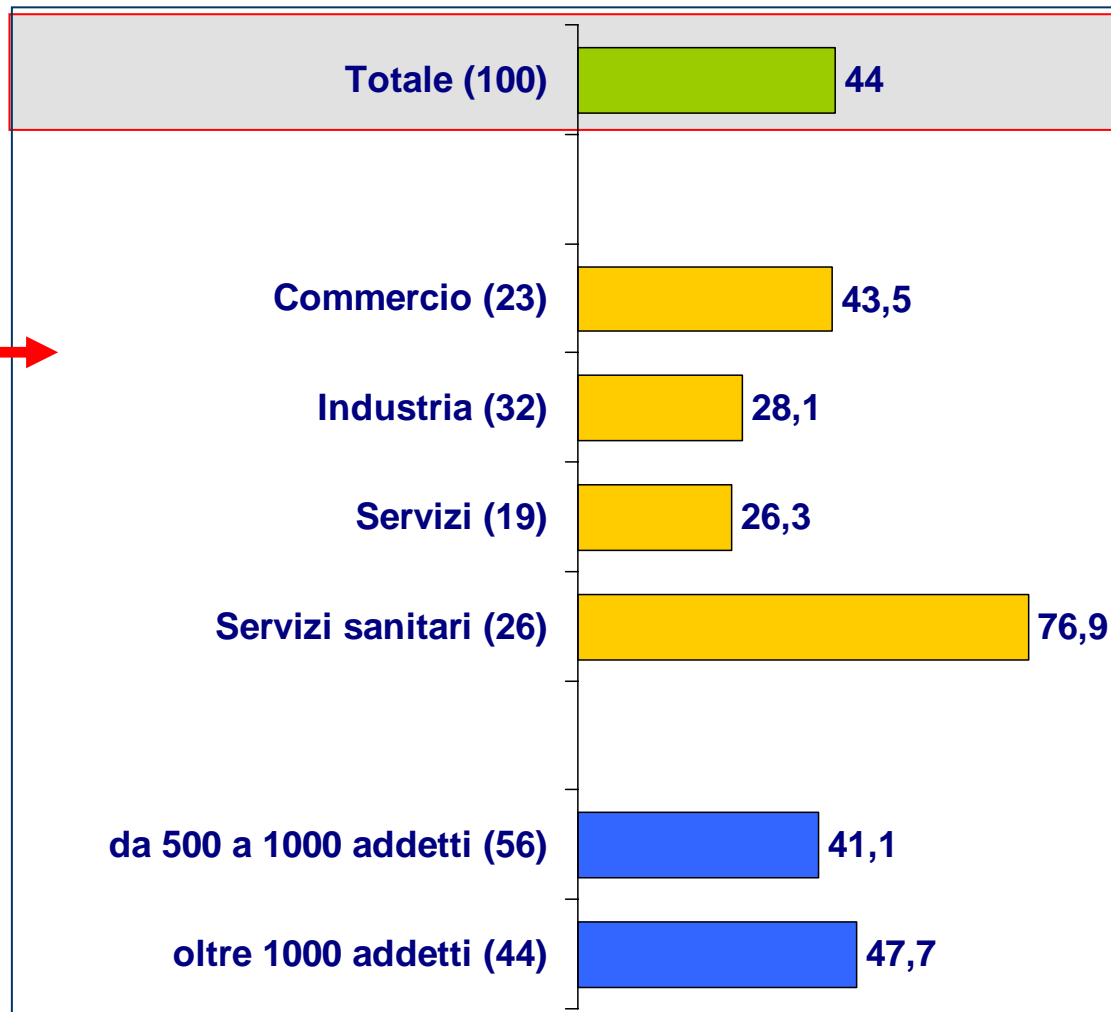
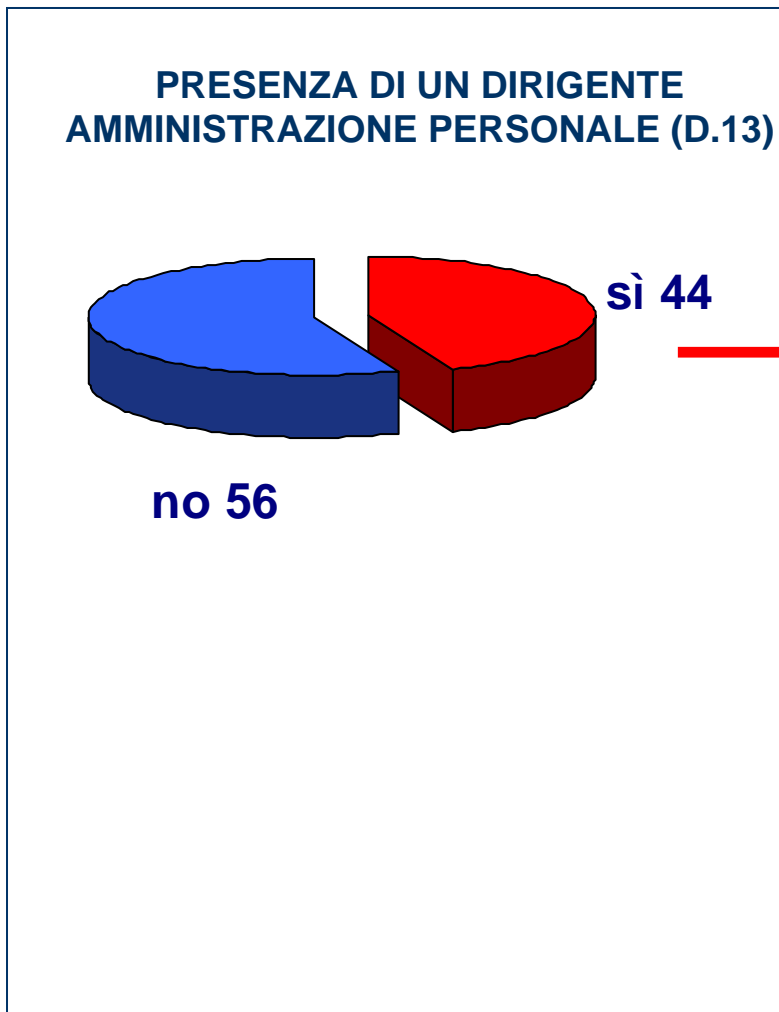
	Totale	Commercio	Industria	Servizi	Servizi Sanitari	DA 500 A 1000	OLTRE 1000
	100	23	32	19	26	56	44
numero medio dipendenti	1361	1467,7	926,8	1354,3	1805,9	711,6	2187,6
D.12 - numero medio addetti HR	18,5	18,3	9,1	22,8	27,2	11,8	27
numero addetti HR per 1000 dipendenti	13,6	12,47	9,82	16,84	15,06	16,58	12,34
D.14 - numero medio addetti amministrazione personale	8,8	5,2	4,8	11,7	14,9	5,4	13,2

- I Servizi hanno molti più addetti HR rispetto alla media (quasi 17 ogni 1000 dipendenti), l'Industria è il settore che ne ha meno (quasi 10 ogni 1000 dipendenti)
- Mediamente il numero degli addetti all'amministrazione del personale è circa il 50% degli addetti HR

Caratteristiche del campione

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

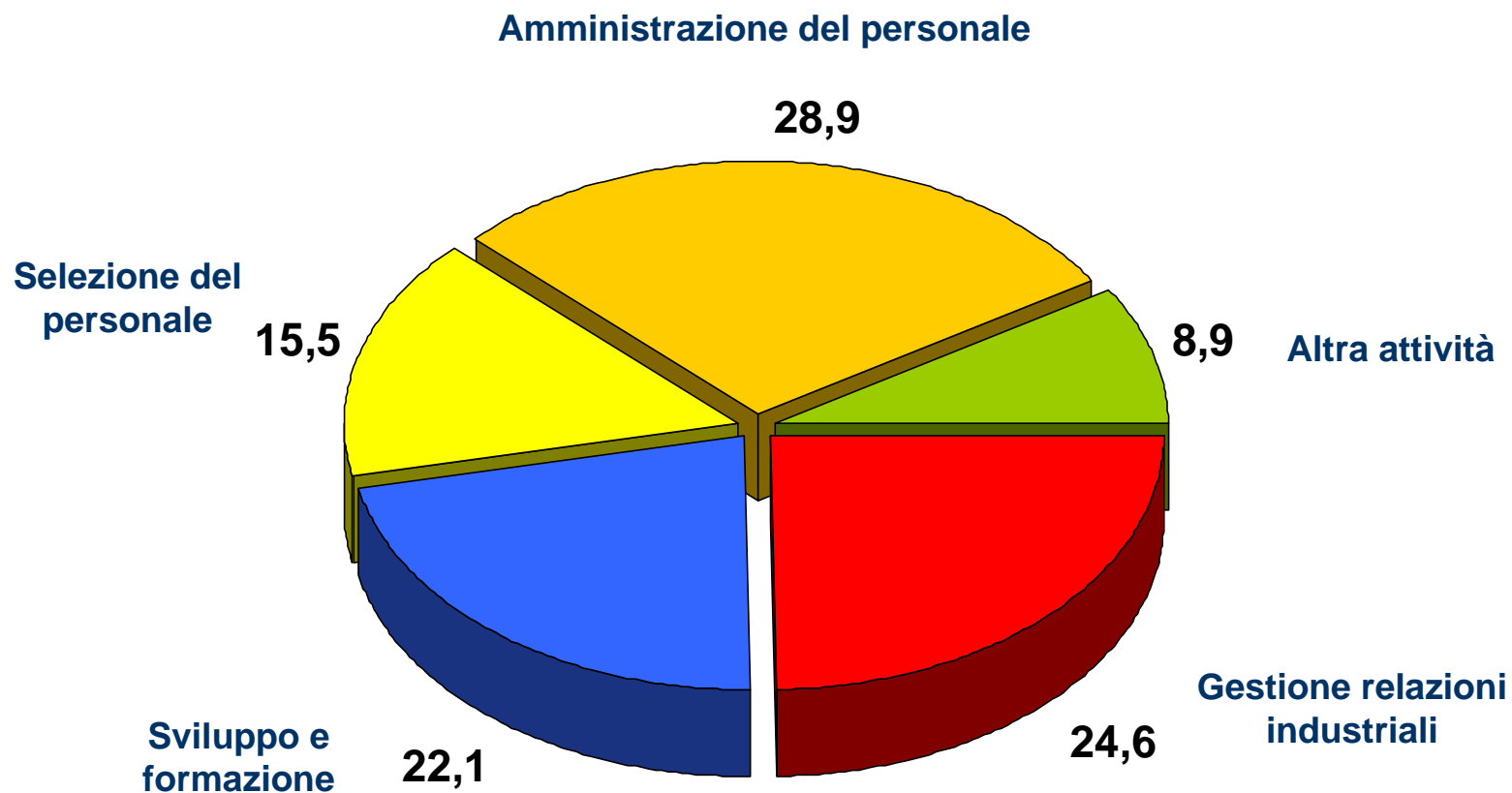


Distribuzione dell'agenda

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

D.18 Fatto 100 il tempo dedicato alle diverse attività che caratterizzano la sua funzione, mi indichi come si distribuisce la sua agenda in percentuale



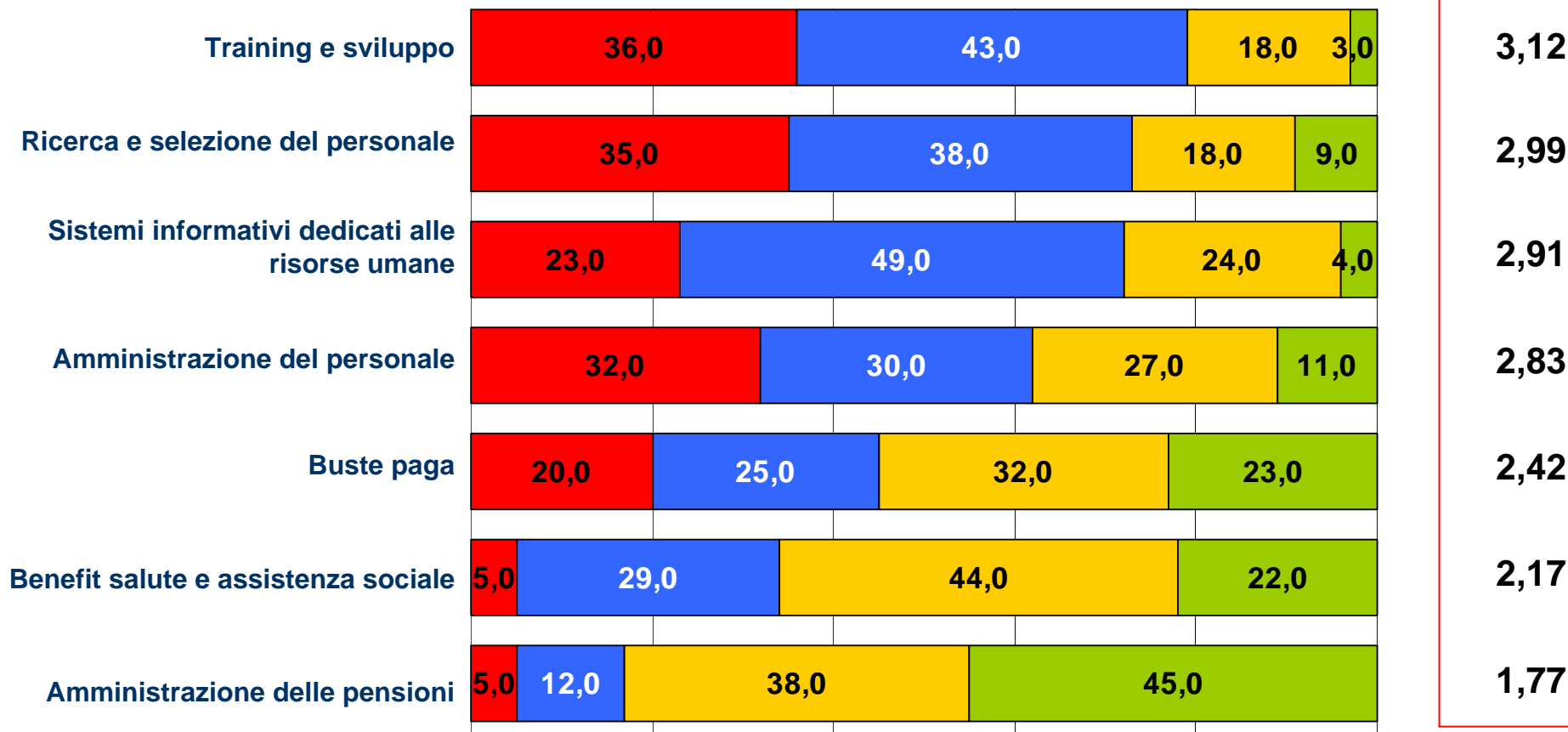
Attività ritenute strategiche

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

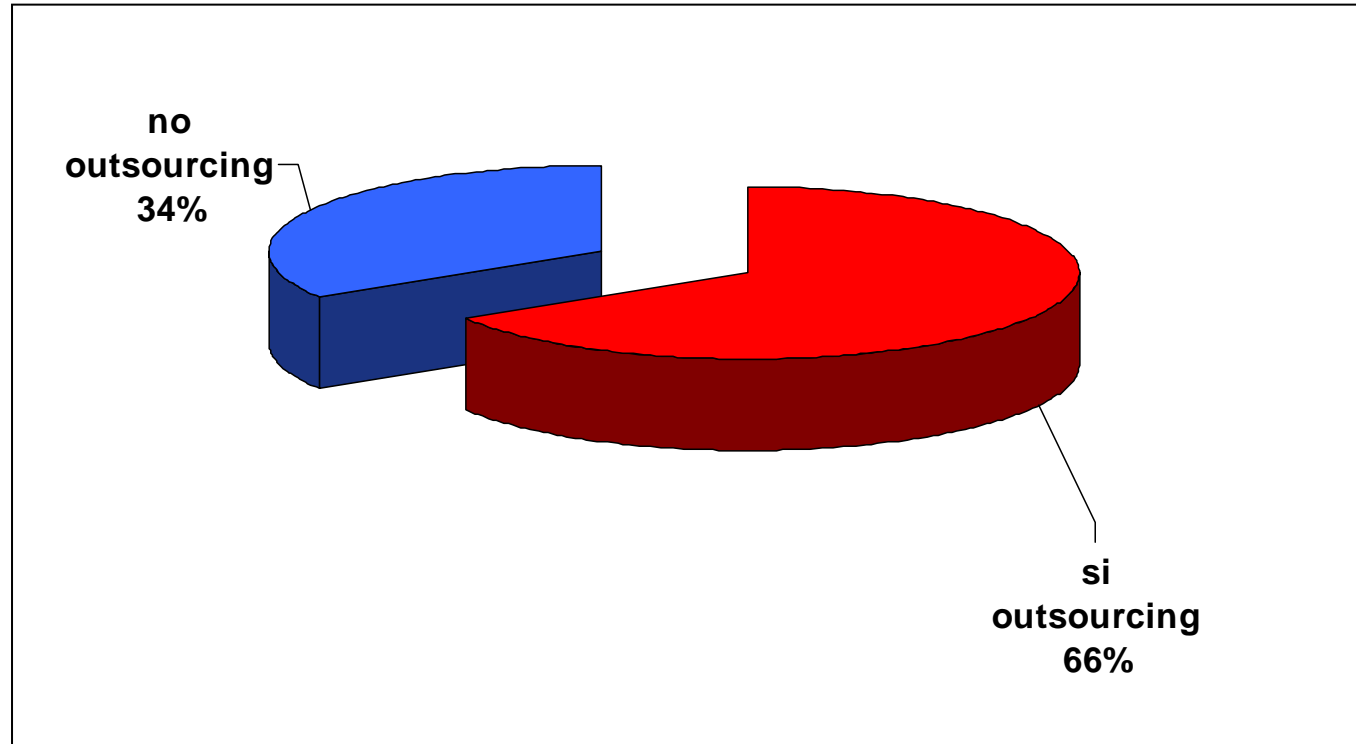
D.9 Per ogni attività che ora le leggerò mi dica quanto lei la ritiene strategica per la sua azienda. Può graduare la sua risposta utilizzando un punteggio da 1 a 4, dove 1 indica per niente strategica e 4 molto strategica

■ (4) 4= molto strategica ■ (3) 3 ■ (2) 2 ■ (1) 1= per niente strategica



Esternalizzazione?

Outsourcing sì, outsourcing no



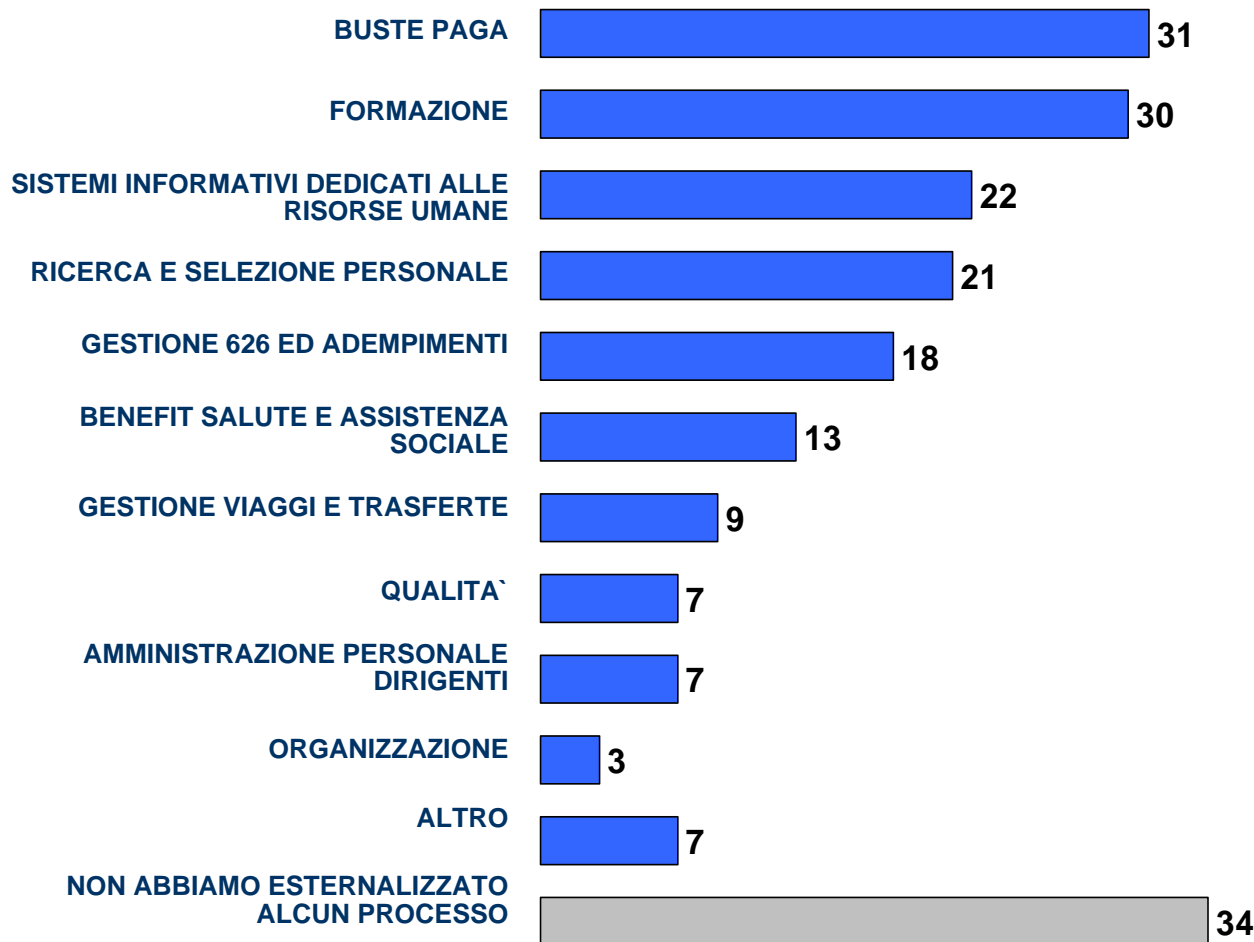
Esternalizzazione? Assolutamente sì...

Processi esternalizzati

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

D.1 Mi indichi, tra quelli che ora le leggerò, quali processi avete esternalizzato



Media anni di esternalizzazione	
n=31	5,0
n=30	5,0
n=22	5,4
n=21	5,7
n=18	5,2
n=13	5,6
n=9	5,0
n=7	5,9
n=7	4,4
n=3	2,2
n=7	5,4

Il 66% delle aziende ha esternalizzato almeno 1 processo

In media hanno esternalizzato 1,7 processi

Benefici

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.2 Per le attività date in outsourcing, quali erano i benefici ricercati quando avete deciso di esternalizzare le vostre attività ?

D.2.1 Rispetto alla sua esperienza, che tipo di benefici ha effettivamente riscontrato nell'esternalizzazione di queste attività? Può graduare la sua risposta utilizzando un punteggio da 1 a 4, dove 1 indica nessun beneficio e 4 grande beneficio

Grado di beneficio riscontrato (media min1; max4)



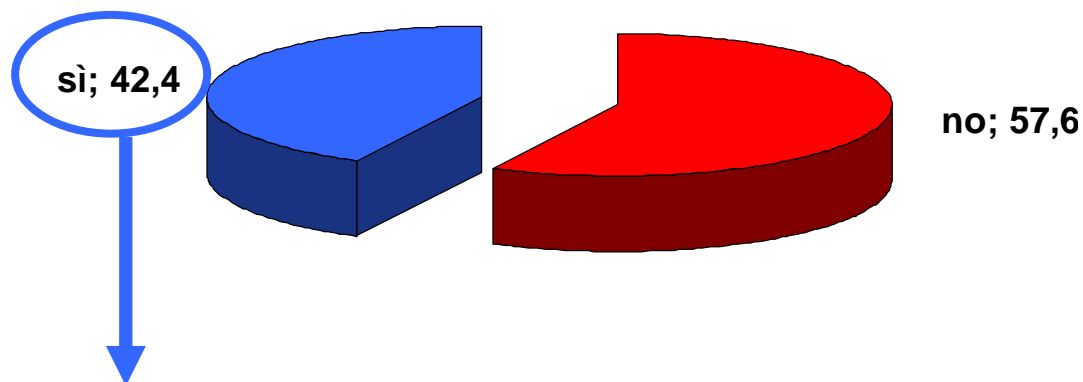
2,84
2,67
3,44
3,22
2,57
3,29
3,71
2,67
3,00
3,00
2,00
3,00
3,00

Parametri da migliorare

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.5 In relazione al contratto di fornitura con l'outsourcer, andrebbero migliorati dei parametri?



Base: coloro che pensa che debbano essere migliorati dei parametri

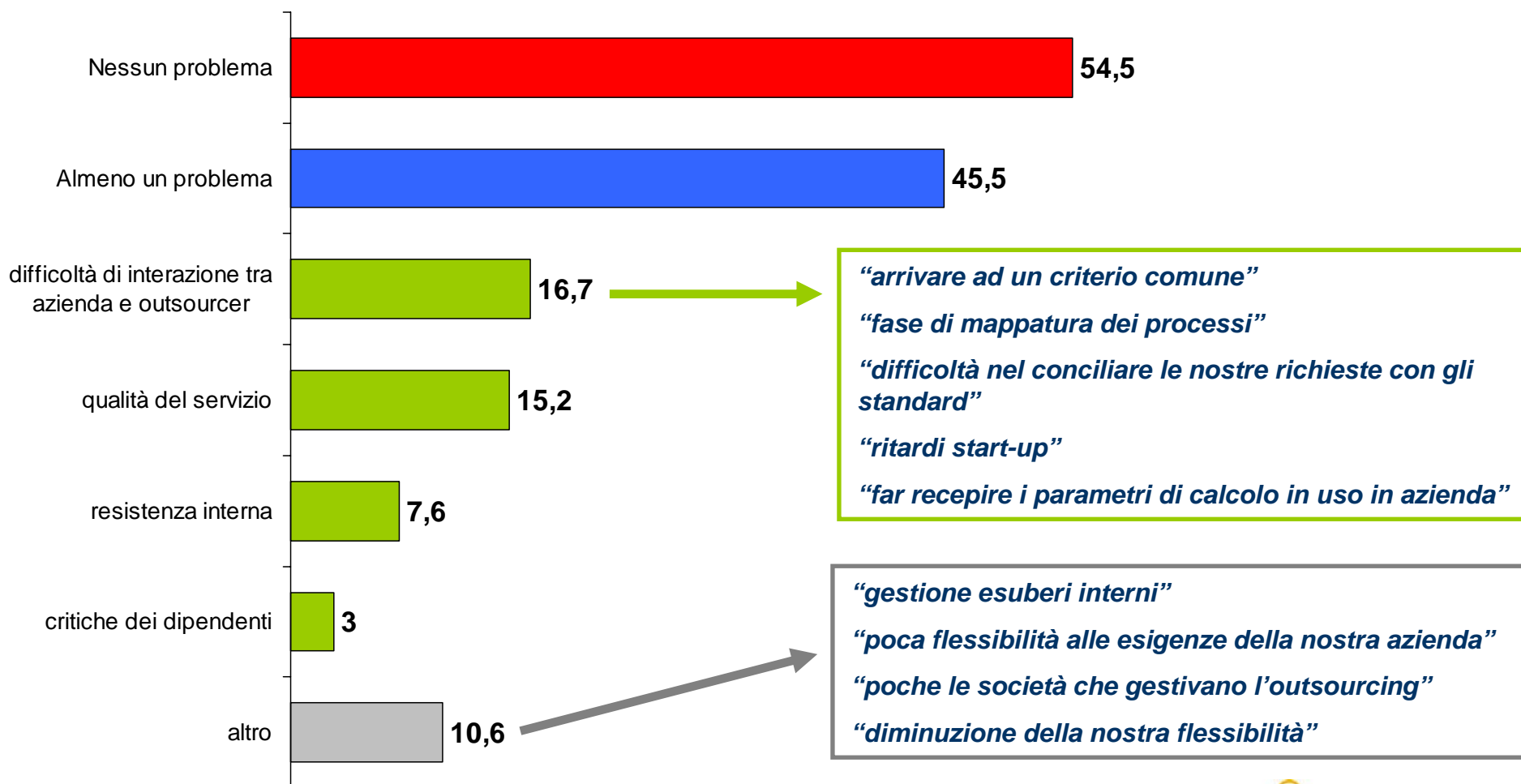
	N=28
	%
Flessibilità del servizio	39,3
Disponibilità aggiuntiva di risorse dedicate (persone, infrastrutture)	25,0
Durata del contratto	14,3
Accesso a specifiche competenze	14,3
Altro	39,3

Criticità dell'esternalizzazione

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.4 Quali sono i problemi/criticità che ha incontrato nel processo di esternalizzazione ?

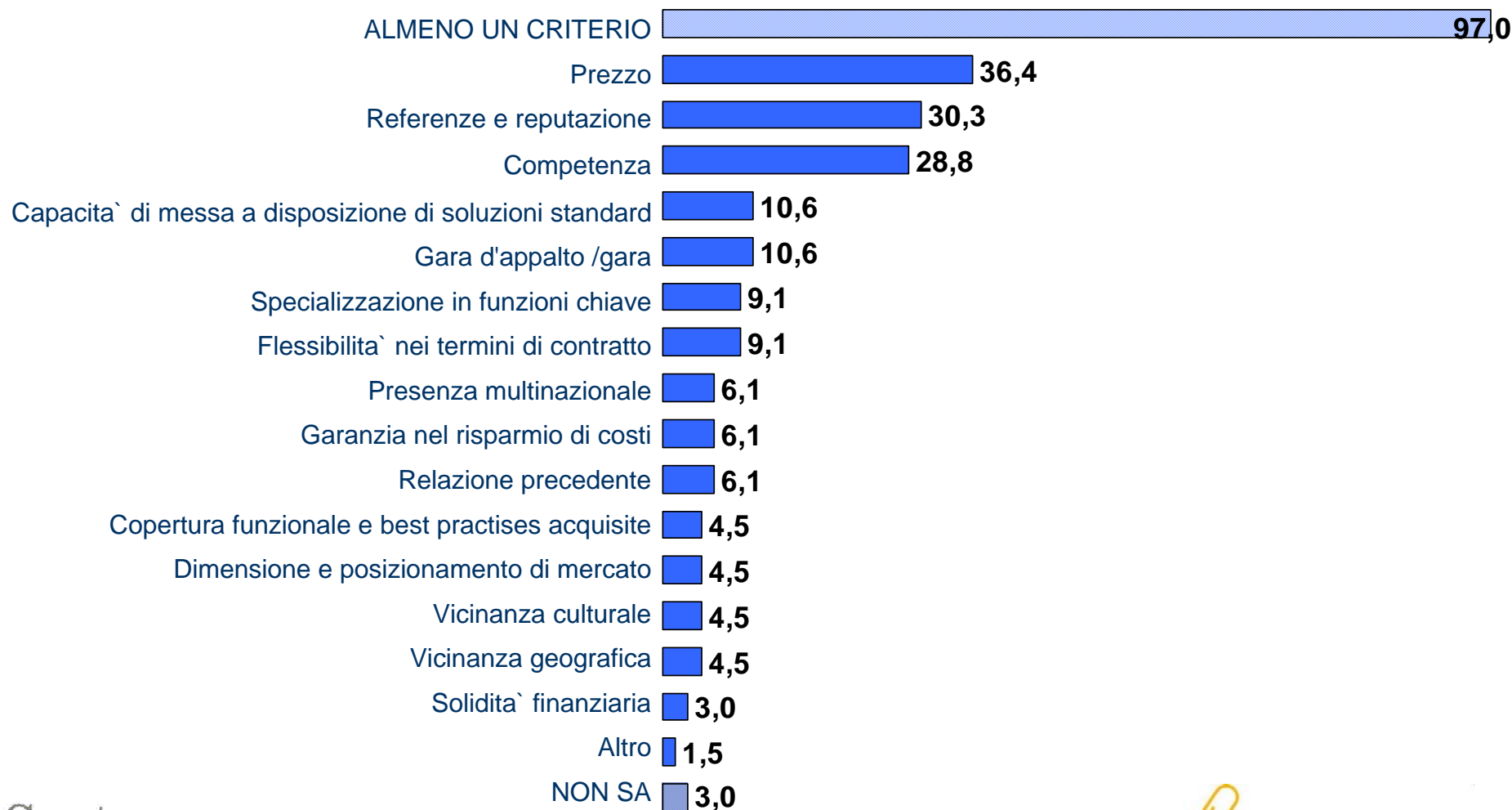


I criteri per la scelta del partner

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.3 Quali sono i principali criteri che avete utilizzato per scegliere il partner outsourcer?

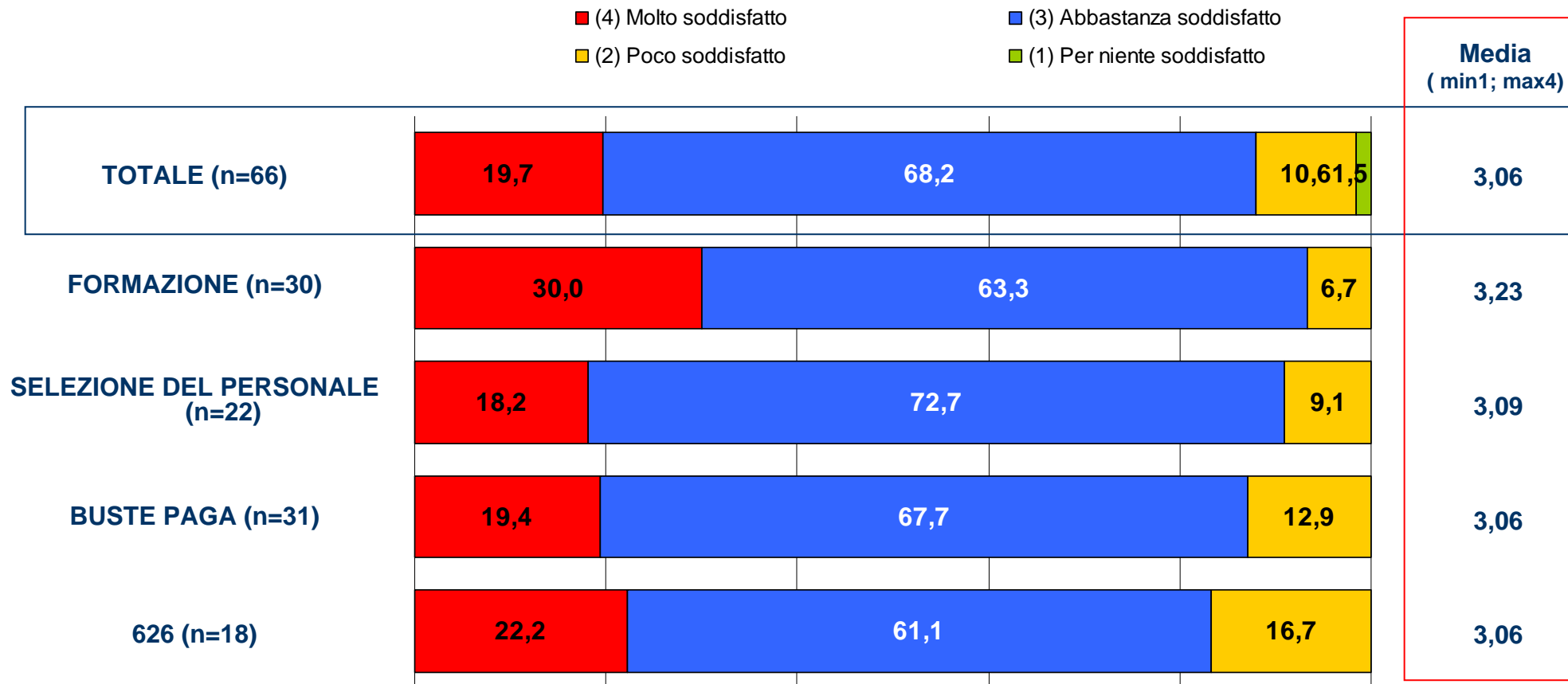


Soddisfazione Complessiva

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.6 Complessivamente, qual è il suo livello di soddisfazione delle attività delle risorse umane date in outsourcing ?

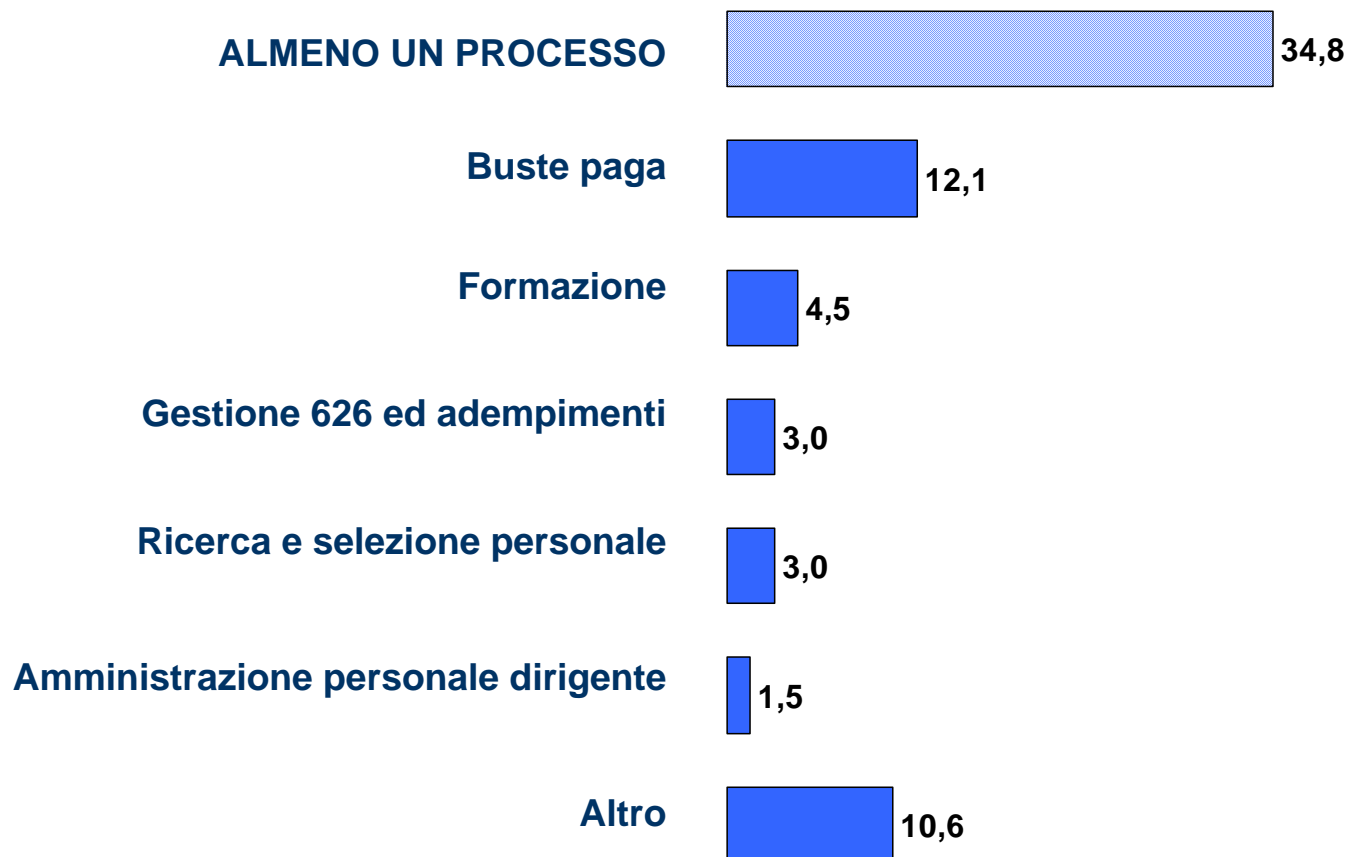


Desiderio di ulteriore esternalizzazione

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.7 Quali sono le attività che riterrebbe opportuno esternalizzare, oltre a quelle già esternalizzate?

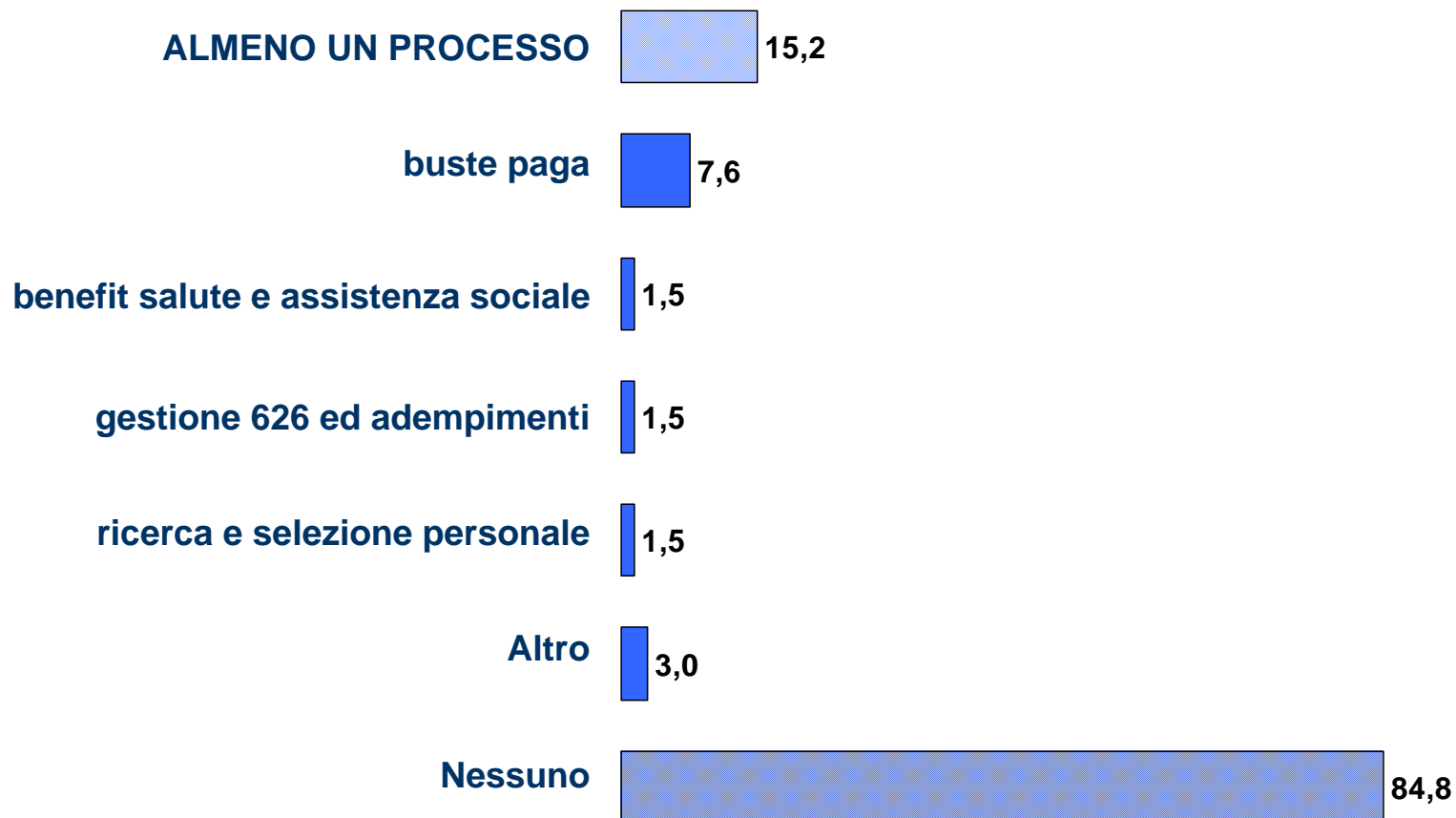


Esternalizzazioni previste

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=66)

Valori percentuali

D.8 Quali attività prevedete di esternalizzare in futuro ?



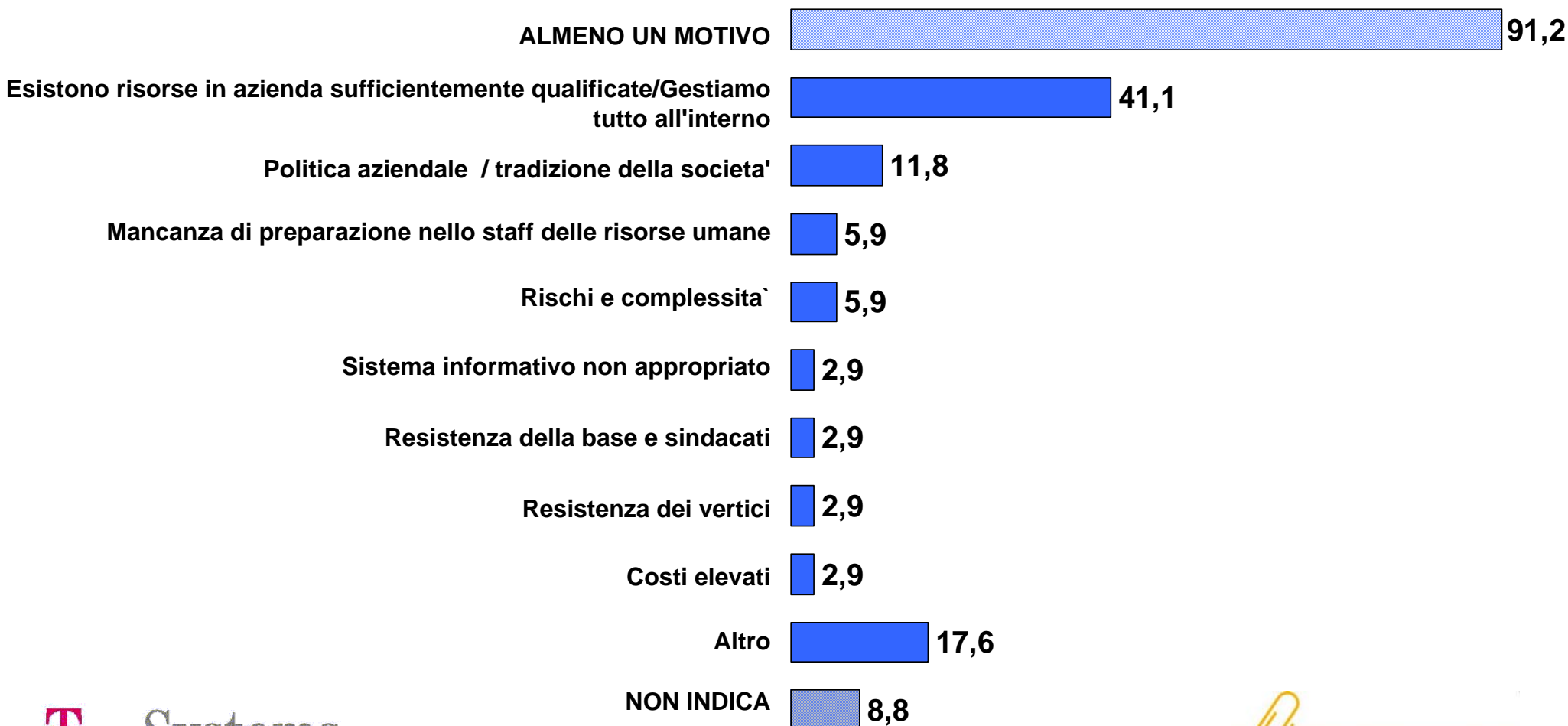
Esternalizzazione? No grazie...

Motivi di non esternalizzazione

Base: totale aziende che NON hanno esternalizzato (n=34)

Valori percentuali

D.1.2 Quali sono i motivi principali per cui non avete esternalizzato alcun processo?



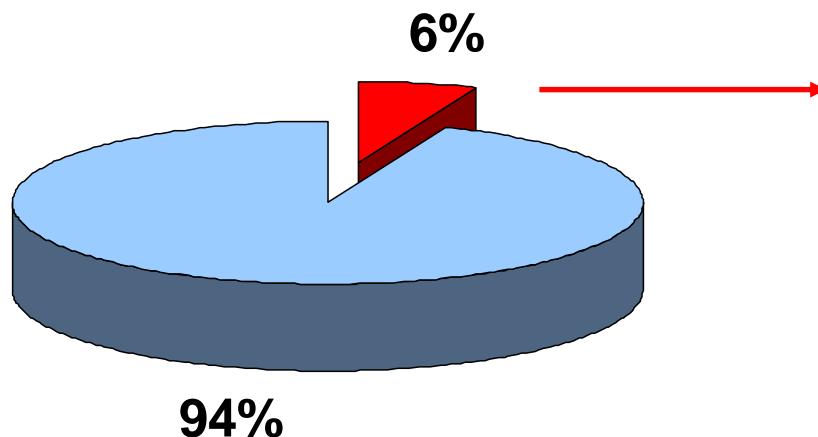
Desiderio di esternalizzare

Base: totale aziende che hanno esternalizzato (n=34)

Valori percentuali

D.7 Quali sono le attività che riterrebbe opportuno esternalizzare?

- si, ritengo opportuno esternalizzate delle attività
- no, non ritengo opportuno esternalizzare



**Le attività desiderate sono:
“Ricerca e Selezione del Personale” e
“Attività amministrative”**

Universi paralleli

Aziende che esternalizzano

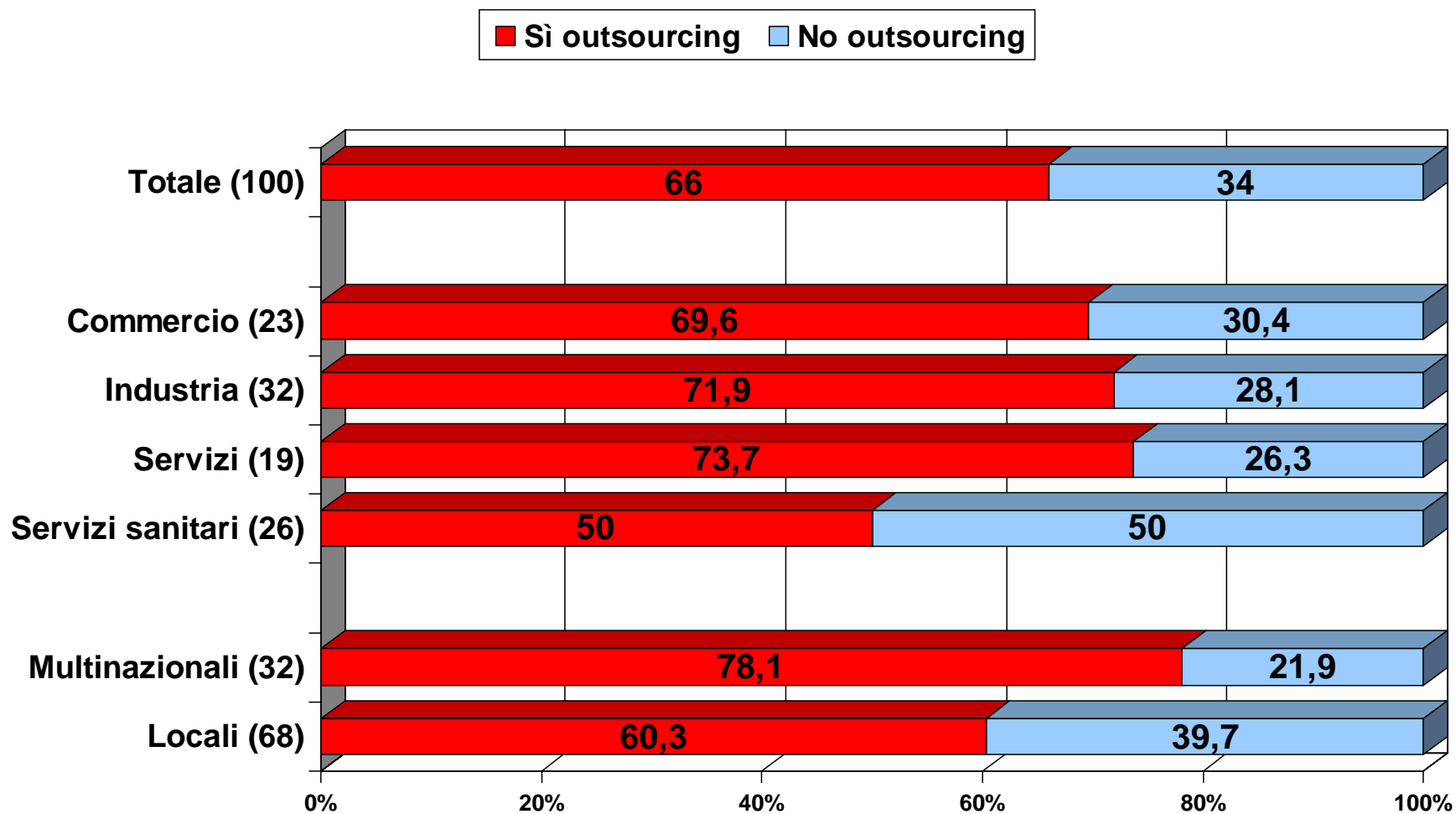
- Queste aziende, il 66% del campione:
 - hanno esternalizzato più di un processo mediamente da 5 anni e quindi si tratta di una situazione consolidata
 - La maggioranza (54%) dichiara di non aver avuto alcuna criticità nel processo di esternalizzazione
 - La netta maggioranza (57%) dichiara di non ritenere necessario un miglioramento dei parametri di contratto
 - I benefici ricercati (miglioramento dei servizi e dei costi) sono stati raggiunti
 - indicano una soddisfazione complessiva molto alta 90% con un buon 20% di molto soddisfatti
 - Il 35% riterrebbe opportuno esternalizzare ulteriormente
 - il 15% ha già pianificato nuove esternalizzazioni

Aziende che non esternalizzano

- Queste aziende, il 34% del campione:
 - La quasi totalità indica che non ritiene opportuno esternalizzare
 - Tra i motivi di non esternalizzazione non emergono delle indicazioni negative nei confronti dell'esternalizzazione, semplicemente non è sentita l'esigenza...
 - Perché queste aziende non prendono esempio dalle altre così soddisfatte? Motivi culturali o cosa?

Aziende: outsourcing sì vs outsourcing no

Identikit



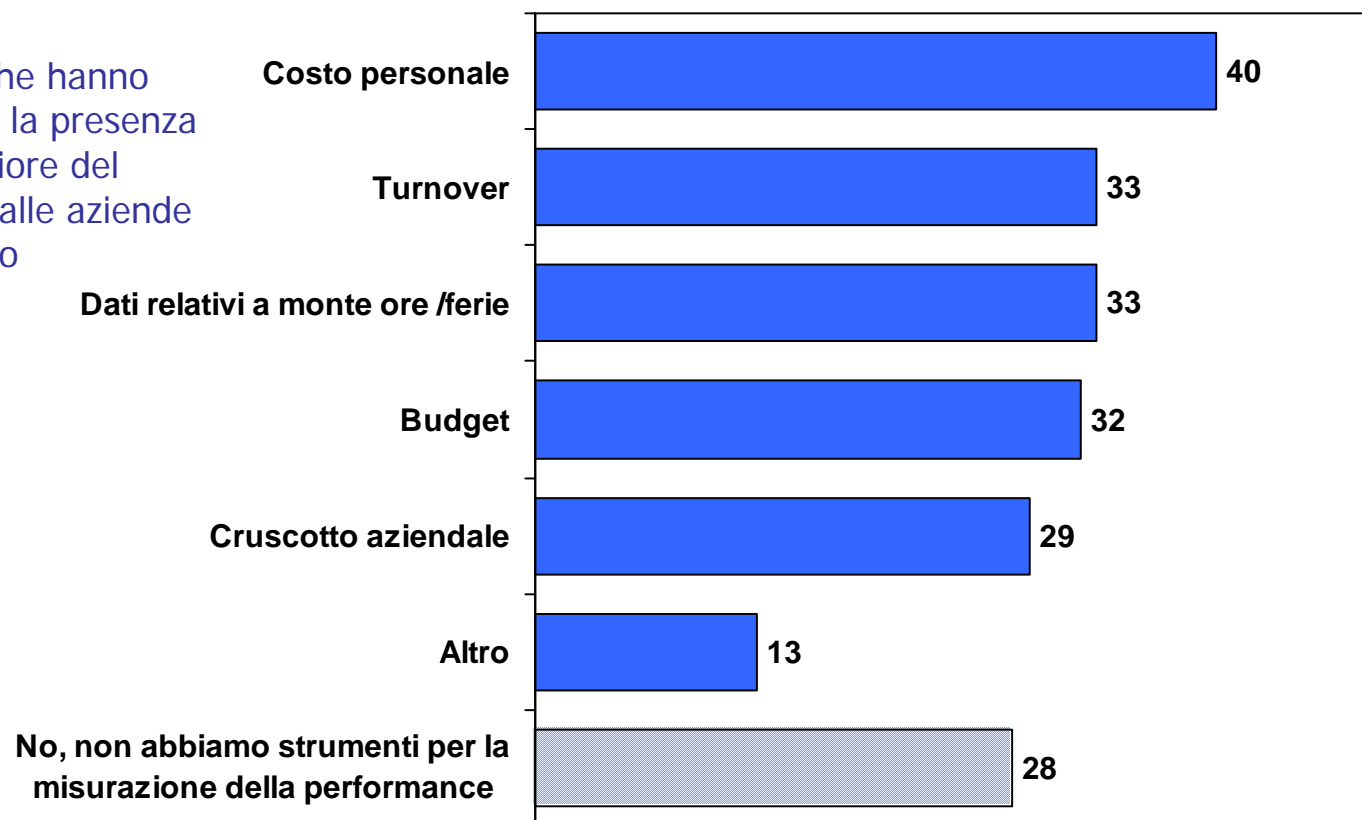
Misurazione delle performance

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

D.16 Esistono degli indicatori che le permettono di rispondere alle esigenze di misurazione delle performance aziendali?

Tra aziende che hanno esternalizzato la presenza di kpi è superiore del 68% rispetto alle aziende che non hanno esternalizzato

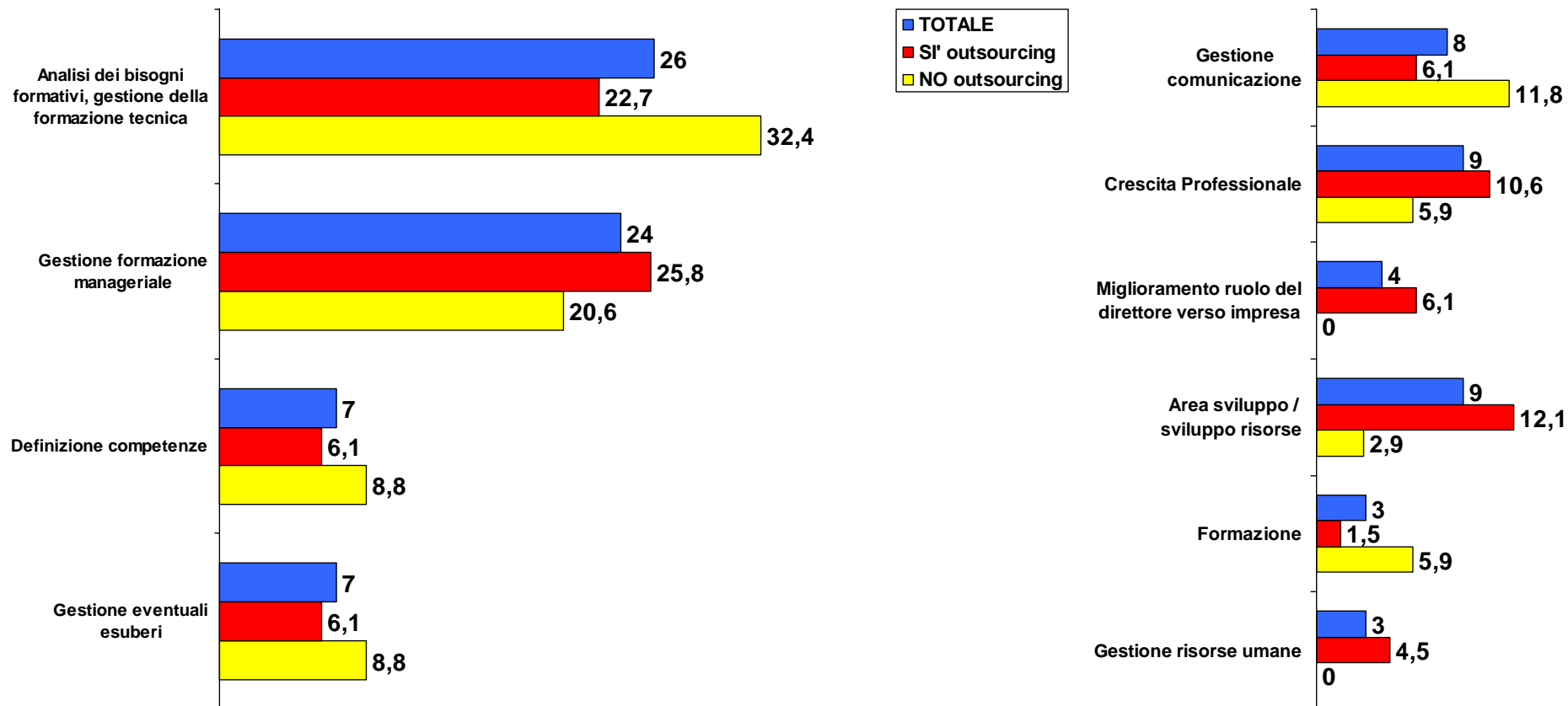


Principali aree di miglioramento_2

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

D.17 Quali sono le aree della sua funzione che ritiene migliorabili ?

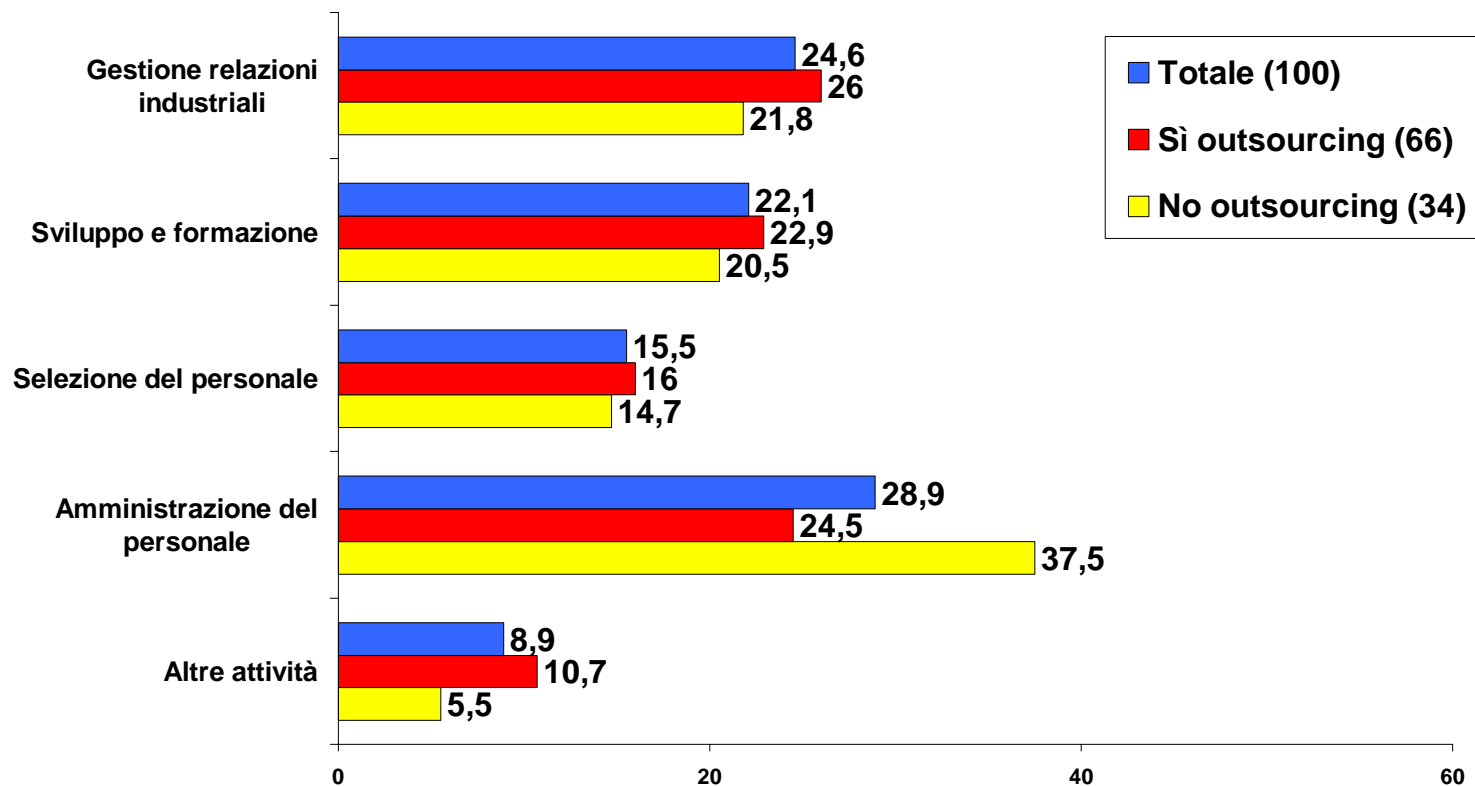


Distribuzione dell'agenda_2

Base: totale aziende (n=100)

Valori percentuali

D.18 Fatto 100 il tempo dedicato alle diverse attività che caratterizzano la sua funzione, mi indichi come si distribuisce la sua agenda in percentuale



Osservatorio BPO HR

Osservatorio BPO HR

- InSintesi e T-Systems Italia Vi invitano a partecipare all'osservatorio sul BPO HR per esplorare ulteriormente le esigenze del direttore HR.
- Per partecipare all'osservatorio, compilate il questionario on line su www.t-systems.it entro il 20 settembre

Grazie per l'attenzione

massimo.pizzo@insintesi.it