



ragione sociale

QVC Italia

settore merceologico

Radiotelevisioni private

numero addetti

oltre 500

fatturato

oltre 25 milioni di euro

sito internet

www.qvc.it

soluzioni Zucchetti in uso:

- > **Payroll**
- > **Presenze SaaS**
- > **Workflow presenze SaaS**
- > **Workforce Management SaaS**
- > **Budget del Personale SaaS**



GESTIONE DEL PERSONALE in modalità Software as a Service

QVC è il secondo canale televisivo americano per dimensioni, con un fatturato di circa 8,5 miliardi di dollari. QVC propone un nuovo modo di fare shopping in tv, entrando nelle case degli utenti come un vero personal shopper. La società è stata fondata nel 1986 da Joseph Segel, un imprenditore che ha intuito le potenzialità di successo di un nuovo canale retail per la vendita di prodotti incentrato su tre principi: Quality, Value, Convenience. QVC opera negli USA, in Inghilterra, Germania, Giappone e, dal 1° ottobre 2010, anche in Italia come retailer multimediale globale con oltre 11,5 milioni di clienti e 17.000 dipendenti nel mondo, e supera in dimensioni la maggior parte dei retailer tradizionali.

QVC è in onda in Italia dal 1° ottobre 2010; per questo evento è stata inaugurata a Brugherio (nei pressi di Milano) una sede di 15.000 mq. che ospita gli studi televisivi dotati di sistemi di registrazione e trasmissione in linea con gli standard e le tecnologie più avanzate e un contact center di proprietà. QVC Italia offre prodotti di rinomati marchi italiani e internazionali, presentatori italiani, contenuti e stile in grado di soddisfare la clientela più esigente. Lo staff di QVC Italia guidato dal CEO Steve Hofmann contava al 1° gennaio 2011 circa 400 dipendenti, principalmente focalizzati nelle aree broadcasting, merchandising, customer service.

L'investimento per il lancio è stato pari a 65 milioni di Euro.

Esigenze del cliente

Le persone costituiscono la risorsa più importante in QVC che dedica particolare attenzione alla ricerca dei fornitori di servizi per la loro gestione, valutandoli secondo rigorosi criteri di affidabilità e qualità.

Vista la particolarità della normativa italiana in ambito paghe e contributi, **l'esigenza di QVC nella fase iniziale di apertura della sede italiana era quella di delegare ad un payroll service l'elaborazione delle buste paga e tutti gli adempimenti previsti dalla normativa**, fintanto che non si fosse organizzata per poterli gestire direttamente.

Vista la tipologia dell'attività svolta, inoltre, era fondamentale per QVC poter **disporre di soluzioni in grado di supportare efficacemente la propria organizzazione del personale e, in particolare, di gestire in modo puntuale ed efficiente il proprio Contact Center** che, essendo il canale attraverso il quale i consumatori possono soddisfare le loro esigenze di acquisto, assume un ruolo chiave e un elemento da cui dipende il successo dell'azienda. In questo senso, erano indispensabili strumenti per la gestione e la pianificazione dei turni di lavoro per garantire le risorse necessarie rispetto ai carichi di lavoro, evitare lunghi tempi di attesa, sprechi e costi non previsti. Una particolarità di gestione di QVC è rappresentata dal ricorso a risorse con due differenti tipologie contrattuali: i dipendenti e i cosiddetti Job On Call, cioè dipendenti a chiamata a cui l'azienda ricorre solo quando necessario.

Progetto realizzato

Tra le diverse soluzioni analizzate, QVC ha valutato la **suite HR Global Solution Zucchetti** la migliore risposta alle proprie esigenze. Se da un lato, infatti, la suite ha permesso al cliente la massima libertà e flessibilità in termini di utilizzo delle soluzioni, dall'altro gli ha consentito di disporre di soluzioni e applicativi evoluti e in linea con le esigenze di un'azienda moderna, dinamica e di approccio internazionale.

Completamente realizzata in tecnologia web e con base dati unica, la suite HR Zucchetti ha consentito al cliente di fruire del servizio di payroll outsourcing nella fase iniziale di organizzazione interna e successivamente di riportare la gestione amministrativa del personale all'interno dell'azienda, utilizzando i medesimi applicativi in modalità Software as a Service, continuando ad usufruire della consulenza normativa, contributiva e fiscale dei professionisti Zucchetti. Una scalabilità resa possibile dalle caratteristiche tecnologiche della suite HR Zucchetti e, in particolare, dalla base dati unica per l'intera piattaforma di gestione del personale che non ha richiesto nessuna migrazione di dati, archivi, tabelle ecc. per il passaggio dal Payroll Service al Software as a Service. A completamento dell'informatizzazione dell'area amministrativa di QVC, è stato implementato il modulo **Budget del Personale** per la previsione dei costi del personale, la verifica degli scostamenti a consuntivo attraverso intuitivi e semplici grafici utili alla Direzione per prendere eventuali decisioni correttive. QVC, inoltre con il software

Budget del personale può elaborare con immediatezza e semplicità forecast con cui proiettare la situazione consuntivata a fine anno. La perfetta **integrazione con il software paghe Zucchetti** permette l'estrazione settimanale dei costi del personale in automatico senza necessità di interventi da parte del cliente.

Nella seconda parte del progetto l'attenzione si è rivolta alla gestione dei turni e, in particolare, a quelli del personale del Call Center attraverso il modulo **Workforce Management** che, realizzato in tecnologia web, permette di distribuire al personale funzionalità in grado di agevolare notevolmente i processi di gestione dell'azienda. Tra questi, HR Portal, il portale delle risorse umane che permette ai dipendenti e, in particolare, agli operatori a chiamata, di collegarsi via web e comunicare la loro disponibilità. Tali informazioni vengono elaborate dal software che elabora la pianificazione dei turni sulla base della curva dei fabbisogni settimanali e nel rispetto dei vincoli dettati dalla normativa da eventuali specifiche esigenze aziendali.

Il sistema di gestione dei turni è stato configurato in modo tale da permettere a QVC di determinare di volta in volta, i parametri e le condizioni migliori in funzione delle esigenze: l'uniformità dei turni da assegnare, la loro durata, la gestione dello staffing dei picchi ecc.

Elaborata la pianificazione, gli utenti preposti alla supervisione comunicano sempre attraverso HR Portal agli operatori i turni assegnati per la loro conferma. Workforce Management, garantisce a QVC, non solo la presenza di personale sufficiente a fronteggiare il carico di telefonate in entrata, ma anche in termini di competenze adeguate per fornire un servizio qualitativamente elevato.

Perché Zucchetti?

Risponde Cinzia Cagnan-Payroll Manager, QVC Italia

L'utilizzo della suite HR Zucchetti per la gestione del personale ha consentito a QVC Italia di ottenere i seguenti vantaggi:

- uniformare le basi dati utili all'assegnazione dei turni ai collaboratori considerando anche le assenze previste o in corso (ferie, malattie ecc.);
- determinare regole di lavoro in linea con le normative e le politiche aziendali assicurando la corretta applicazione delle stesse;
- effettuare analisi storiche sull'assegnazione dei turni, verificando il livello di "aderenza" della pianificazione alla reale necessità migliorando la gestione dei picchi e riducendo i casi di "overstaffing";
- assegnare turni con caratteristiche di volta in volta allineate al raggiungimento dei diversi obiettivi (turni brevi/lunghi, spostamenti, sostituzioni ecc.);
- raccogliere la disponibilità via web, con possibilità, nell'immediato di provvedere alla comunicazione dei turni assegnati ai singoli collaboratori ottenendone la conferma sempre via web;
- effettuare attività di restaffing in tempi molto rapidi, quando se ne presenta la necessità in seguito a un andamento delle vendite di molto superiore al previsto;
- ottimizzare i tempi di lavoro in considerazione della forte crescita del business dell'azienda;
- calcolare precisamente il costo della turnistica.