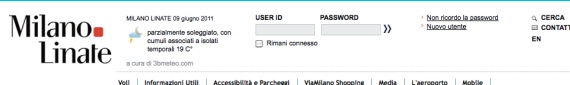


Società:	Gruppo SEA - www.grupposeamilano.eu SEA è la società di gestione aeroportuale degli scali di Linate e di Malpensa e agisce, per tutte le sue attività, sulla base delle disposizioni degli Enti di Controllo SEA Handling, operativa dal 1° giugno 2002. È attiva nella fornitura di servizi di handling alle compagnie aeree che vi si affidano
Fatturato:	circa 600 M di euro
Personale:	circa 5.500 dipendenti

COME AUMENTARE I SERVIZI AL PERSONALE, RIDUCENDO I COSTI

Intervista a **Stefania Garbillo**
IT SAP-HR Manager presso SEA-Aeroporti Milano



Milano, 29 marzo 2011

« Il gruppo SEA è composto da SEA e SEA Handling: SEA è la holding, mentre la parte operativa è gestita da SEA Handling. Un'organizzazione complessa, quindi, dotata di diverse segreterie che gestiscono i contatti con i dipendenti e governano tutta la programmazione dei turni, le assenze, le comunicazioni delle malattie, etc.

Questa attività era per SEA piuttosto onerosa e complessa, e da tempo avevamo deciso di razionalizzare i vari processi costituendo un call center centrale finalizzato a rispondere a qualsiasi esigenza del personale.

Durante la fase di realizzazione del progetto, abbiamo avuto l'occasione di approfondire un prodotto di un nostro fornitore e, dopo tale verifica, la nostra scelta è caduta su due dei moduli "Sm@rtC6" di I-Tel, che ci hanno permesso di **risolvere semplicemente il problema delle comunicazioni dei dipendenti relative alle assenze per malattia**, storicamente gestite direttamente dalle segreterie organizzative, con overhead significativo.

"Sm@rtC6", con il quale i dipendenti interagiscono direttamente attraverso una semplice telefonata, ci ha permesso, inoltre, di **ridurre drasticamente il numero di addetti da destinare al call-center centralizzato, che ora si potrà ancor più concentrare su richieste e necessità estemporanee**, lasciando la routine agli automatismi di un sistema informatizzato.

Dal punto di vista organizzativo, l'inserimento di un sistema innovativo come "Sm@rtC6" ha quindi razionalizzato ed ottimizzato l'utilizzo delle risorse esistenti: **con un numero minore di addetti abbiamo fornito ai richiedenti lo stesso numero di riscontri che un tempo coinvolgeva anche delle sotto-strutture organizzative dedicate ai diversi reparti operativi.**



Facciamo il caso di una assenza per malattia: la tempestiva comunicazione via e-mail della malattia che il dipendente può notificare 24 ore su 24 per via telefonica, coinvolge la nostra organizzazione su tre diversi livelli: **1) coloro che si devono attivare per avviare le normali procedure interne (come la visita fiscale etc.); 2) coloro che attendono il dipendente stesso in servizio per quel determinato giorno (Responsabili in turno); 3) la stessa segreteria operativa, che ha la totale gestione del dipendente dal punto di vista del back-office.** Il fatto di ricevere automaticamente e in tempo reale tutte le informazioni dettagliate (in modo centralizzato e senza "errori" dovuti, qualche volta, alla complessità delle procedure e al numero totale di richieste) ha permesso l'inserimento immediato del sistema nella nostra organizzazione in modo semplice, intuitivo e soddisfacente.

Ci riteniamo talmente soddisfatti delle caratteristiche del prodotto che a breve (entro il 3 maggio 2011) ne è previsto l'allargamento anche per una parte della società SEA (comunicazione delle malattie dei dipendenti turnisti). Entro la fine dell'anno è, inoltre, attesa l'attivazione di un nuovo servizio destinato ai dipendenti turnisti che non dispongono di una propria postazione PC: loro stessi potranno effettuare richieste di cambi turno o permessi direttamente da una serie di "totem" interattivi; coinvolgeremo nuovamente I-Tel in questo processo, perché integri il nostro sistema con la possibilità di comunicare al dipendente l'esito della richiesta in tempi brevi e direttamente sul proprio telefono cellulare (attraverso, per esempio, la ricezione di un SMS). In questo modo riteniamo che I-Tel stessa, rispondendo puntualmente alle nostre richieste di implementazione, possa arricchire una piattaforma indubbiamente già efficace ».