

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<h2 style="text-align: center;"><i>ARCHIVIAZIONE CV</i></h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viene generalmente eseguita solo su alcuni CV che nella maggior parte dei casi corrispondono ai candidati visti a colloquio; in questo modo vengono perse tutte le candidature e le informazioni relative ai candidati mai convocati.</li> <li>▪ Non vengono rispettate le norme sulle misure di sicurezza per la conservazione dei dati personali (legge 675/96).</li> <li>▪ I CV ricevuti a seguito di pubblicazione annunci vengono raccolti e associati “a mano” alla commessa; risulta quindi difficile eseguire ricerche e soprattutto statistiche.</li> <li>▪ A volte vengono inseriti in data base che presentano limitate possibilità di ricerca e tempi elevati per l'archiviazione.</li> <li>▪ L'estrazione dei CV dall'archivio cartaceo e il successivo reinserimento degli stessi richiedono tempi piuttosto lunghi.</li> </ul> <h2 style="text-align: center;"><i>CONSULTAZIONE DELL'ARCHIVIO</i></h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nella maggior parte dei casi gli archivi sono cartacei e presentano quindi le seguenti caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ricerche effettuabili per pochi criteri alla volta: il tempo necessario per effettuare la ricerca è quindi il risultato della moltiplicazione del tempo medio per il numero di criteri utilizzati;</li> <li>b) A seguito della pubblicazione di un annuncio, i CV ricevuti vengono controllati e archiviati: quelli interessanti sono inseriti nella ricerca, quelli non in linea vengono – di norma – archiviati per tipo di annuncio senza alcuna distinzione;</li> <li>c) Al momento dell'individuazione dei CV interessanti è necessario estrarli dall'archivio per riporli all'interno della cartella di ricerca. Eventuali altre ricerche, dello stesso tipo, sono penalizzate dalla mancanza dei CV già prelevati;</li> <li>d) I CV vengono mantenuti all'interno delle commesse a volte anche per periodi piuttosto lunghi. Questo potrebbe impedire ad altri colleghi di utilizzare gli stessi CV per altre ricerche in corso;</li> </ul> </li> <li>▪ Nei casi in cui la società di R&amp;S sia dotata di un data base, i problemi riscontrati sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Nel caso in cui venga eseguita un'implementazione del data base con l'inserimento di tutti i campi previsti, i tempi di archiviazione oscillano tra i 15 e i 20 minuti a CV. Al momento dell'individuazione dei CV interessanti è necessario stampare la scheda</li> </ul> </li> </ul>	<h2 style="text-align: center;"><i>ARCHIVIAZIONE CV</i></h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Archiviazione immediata di tutti i CV pervenuti.</li> <li>▪ Registrazione di tutti gli eventi accaduti al candidato e aggiornamento automatico dello storico dello stesso.</li> <li>▪ Adeguamento automatico e informatico alle misure minime di sicurezza per la conservazione dei dati personali.</li> <li>▪ Associazione automatica dei CV appartenenti ad un annuncio, e quindi ad una commessa di ricerca.</li> <li>▪ Consultazione veloce di tutti i CV archiviati all'interno del sistema, con visione immediata della proprietà del CV in relazione ad annunci e clienti.</li> <li>▪ Il sistema di archiviazione informatizzato riduce sensibilmente i tempi.</li> </ul> <h2 style="text-align: center;"><i>CONSULTAZIONE DELL'ARCHIVIO</i></h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La ricerche effettuate in archivi informatizzati consentono: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Impostazione di criteri di ricerca multipli. Il risultato della ricerca richiede una elaborazione di qualche secondo;</li> <li>b) Visualizzazione del CV nel formato “originale” scannerizzato; questo evita l'analisi di dati, così detti, “freddi” rappresentati dai campi digitati;</li> <li>c) Al momento dell'individuazione dei CV interessanti è possibile inserirli direttamente, all'interno delle commesse di ricerca. Gli stessi CV possono comunque essere visti da altri consulenti ed eventualmente, dopo avere superato messaggi di avvertimento, inseriti all'interno di altre commesse. Lo storico del candidato, aggiornato dal sistema, permette di non incorrere in doppie convocazioni o altri errori.</li> <li>d) Tutti i periodi di tempo durante i quali un CV rimane associato ad una commessa vengono registrati. Si possono attivare allarmi per evitare che candidature giudicate “interessanti” vengano dimenticate a causa di negligenze interne;</li> <li>e) Lo chiusura delle commesse avviene in automatico, alla pressione di un solo pulsante: tutti i CV vengono resi visibili e soprattutto disponibili - senza allarmi - per le altre commesse;</li> <li>f) L'assunzione dei candidati viene memorizzata automaticamente dal sistema;</li> </ul> </li> </ul>

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<p>f) per poterla riporre nella cartella di lavoro, non essendo possibile gestire informaticamente la commessa;</p> <p>g) Nel caso in cui nel data base siano inseriti solo i dati principali, ovvero quelli fondamentali per le ricerche, si rende necessario ricercare il CV cartaceo nell'archivio tradizionale. Questa operazione necessita di molto tempo e richiede, inoltre, una successiva ripartizione dei CV estratti;</p> <p>h) Alcune aziende hanno scelto di produrre più copie di uno stesso CV per poterli inserire all'interno di più ricerche o di più archivi. Ovviamente si può incorrere nell'inconveniente che i candidati vengono assunti da un cliente e richiamati dopo alcuni mesi da un altro consulente, non informato sulla sua assunzione;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In generale tutti gli aggiornamenti richiesti da una corretta manutenzione dell'archivio sono estremamente costosi e in alcuni casi non sono realizzabili.</li> <li>▪ I CV vengono lasciati all'interno delle cartelle di ricerca e la ri-archiviazione avviene quasi sempre dopo diverso tempo.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>RICEVIMENTO CV</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione "manuale".</li> <li>▪ Se provengono da posta elettronica vengono stampati.</li> <li>▪ Se provengono da annunci vengono inseriti all'interno di cartelle dedicate agli annunci.</li> <li>▪ Nel caso di produzione cartelle informatiche in area windows esiste la possibilità di ricerca tramite l'apertura di ogni singolo file.</li> <li>▪ Nessun collegamento diretto con il mondo WEB.</li> <li>▪ Statistiche, analisi e report sono raramente realizzabili. Nel caso in cui il cliente richieda statistiche o valutazione dei costi/benefici dell'annuncio i calcoli devono essere eseguiti ad hoc, con la possibilità di commettere errori e dedicando a questa operazione tempi generalmente elevati.</li> <li>▪ Al cliente che richiede la sola pubblicazione dell'annuncio vengono forniti i CV originali cartacei.</li> <li>▪ I tempi dedicati al ricevimento dei CV sono generalmente superiori ai 5/6 minuti cadauno; mancando una attività di archiviazione sistematica, spesso non si hanno reali benefici dalle attività connesse.</li> </ul>	<p>g) L'eliminazione di candidati "non graditi" viene registrata automaticamente dal sistema;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In generale tutti gli aggiornamenti possono essere attivati in automatico e senza costi.</li> <li>▪ I CV non possono essere dimenticati all'interno delle commesse in quanto il sistema provvede a rendere disponibili i candidati che non vengono elaborati da più di "n" giorni. Il numero di giorni "n" è impostabile dall'utente.</li> <li>▪ Automatismi di controllo.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>RICEVIMENTO CV</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I CV provenienti dalla posta ordinaria vengono archiviati con le procedure di "inserimento veloce" e la scansione completa.</li> <li>▪ I CV provenienti dalla posta elettronica: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) se spontanei vengono archiviati nel formato in cui sono stati inviati e non è necessario stamparli;</li> <li>b) se associati ad annuncio vengono inseriti automaticamente dal sistema informatico all'interno delle commesse collegate;</li> </ul> </li> <li>▪ I Candidati che intendono inserire i propri dati tramite web possono accedere ad un form dedicato, inserito nel sito aziendale, direttamente collegato all'archivio centrale.</li> <li>▪ Statistiche, analisi e report relativi agli annunci e non, sono generati in automatico dal sistema e immediatamente disponibili. Sono costantemente aggiornati in quanto tutti i dati vengono implementati automaticamente.</li> <li>▪ I CV collegati ad annunci vengono archiviati in forma elettronica e possono essere forniti al cliente su supporti digitali. Il materiale può essere inviato anche via posta elettronica.</li> <li>▪ Tutti i tempi di archiviazione si riducono sensibilmente grazie alle varie fasi automatizzabili del sistema.</li> </ul>

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<h2 data-bbox="193 264 810 315">ANAGRAFICHE CANDIDATI</h2> <ul data-bbox="204 353 810 1014" style="list-style-type: none"> <li>▪ I dati relativi alle esperienze di lavoro, all'eventuale cambiamento di residenza, alle nuove esigenze ecc., difficilmente possono essere aggiornati all'istante e di norma non sono completi.</li> <li>▪ I CV vengono inseriti in archivio o nelle ricerche secondo le disponibilità dei consulenti.</li> <li>▪ Nel caso in cui un candidato, telefonando, chieda informazioni sull'avanzamento della propria candidatura è necessario attivare ricerche complesse ed articolate, pertanto, la maggior parte delle volte, gli aggiornamenti vengono eventualmente forniti solo a coloro che sono inseriti in ricerche attive (in base alle nostre statistiche questi risultano essere meno dell'8% dell'intero archivio). E' intuibile come la non reperibilità immediata delle informazioni possa andare a discapito dell'immagine della società stessa.</li> <li>▪ La richiesta ai candidati di aggiornamento CV richiede enormi sforzi in quanto l'indirizzo dei candidati stessi è rintracciabile solo all'interno del CV cartaceo originale, oppure, nella migliore delle ipotesi, all'interno del data base adottato dalla società.</li> </ul> <h2 data-bbox="229 1122 774 1173">ANAGRAFICHE CLIENTI</h2> <ul data-bbox="204 1211 810 2033" style="list-style-type: none"> <li>▪ Generalmente raccolte su fogli elettronici semplici e con limitate possibilità di analisi.</li> <li>▪ Raramente sono presenti gli storici relativi a invii, azioni commerciali, contatti commerciali, visite interne, collegamento a commesse, analisi e statistiche ecc.</li> <li>▪ Non sono presenti sistemi di allarme per clienti non attivi.</li> <li>▪ Sono difficoltose le comunicazione e gli aggiornamenti tra aziende di R&amp;S e clienti.</li> <li>▪ Le eventuali comunicazioni con i clienti avvengono via fax o via posta elettronica ordinaria.</li> <li>▪ Le anagrafiche di norma, non comprendono informazioni sull'andamento generale, sul numero dei clienti e delle rispettive commesse attivate.</li> <li>▪ Il fatturato per cliente viene estrapolato mediante i sistemi contabili e generalmente non può successivamente essere incrociato con: impegno dei consulenti, le tempistiche di commessa, le singole commesse ecc.</li> <li>▪ Non sono presenti sistemi automatizzati per la spedizione di materiale ai clienti (es.: produzione etichette, invio e-mail, invio file, invio materiale promozionale ecc.).</li> </ul>	<h2 data-bbox="868 264 1485 315">ANAGRAFICHE CANDIDATI</h2> <ul data-bbox="863 353 1485 1070" style="list-style-type: none"> <li>▪ Vengono aggiornati rapidamente non appena ricevute le variazioni.</li> <li>▪ La totalità dei CV pervenuti è archiviata entro il termine della stessa giornata.</li> <li>▪ Lo stato di tutti i candidati è puntualmente aggiornato e, qualora l'interessato lo richieda, possono essere fornite in tempo reale tutte le informazioni collegate. Chiunque sia autorizzato può accedere alle informazioni e fornirle (in quanto comprensibili e di facile fruizione).</li> <li>▪ Le comunicazioni ai candidati (richiesta di aggiornamento del CV, richiesta di invio liberatoria privacy, proposta di impiego e altre comunicazioni) si possono inviare immediatamente, sia tramite posta ordinaria (con possibilità di stampa automatica delle etichette con l'indirizzo) sia via posta elettronica. Tutte queste operazioni sono storicizzate e quindi possono essere successivamente analizzate.</li> <li>▪ Comunicazioni collettive e standardizzate permettono di ridurre i tempi di ricerca e di offerte di impiego. I tempi necessari risultano essere assolutamente inferiori rispetto a quelli necessari per i mezzi tradizionali e inoltre tutte le operazioni vengono storicizzate.</li> </ul> <h2 data-bbox="904 1122 1449 1173">ANAGRAFICHE CLIENTI</h2> <ul data-bbox="863 1211 1485 1760" style="list-style-type: none"> <li>▪ Le anagrafiche dei clienti vengono continuamente aggiornate perché le procedure sono rapide. I dati sono soggetti ad analisi e verifiche automatiche.</li> <li>▪ Qualsiasi contatto con i clienti è puntualmente registrato e storicizzato (automaticamente) dal sistema.</li> <li>▪ Possono essere implementati sistemi di segnalazione clienti non attivi.</li> <li>▪ Le comunicazioni avvengono tramite il sistema, che automatizza tutti i processi e quindi ne consente la storicizzazione.</li> <li>▪ La visione generale di tutte le commesse attivate dai clienti aiuta il consulente nell'attività svolta.</li> <li>▪ Il controllo di gestione viene implementato oltre che dai dati contabili ed amministrativi anche dai dati propri della commessa (tempi dedicati ed eventi accaduti).</li> </ul>

**Situazione media attuale****Situazione con l'utilizzo di H1 Sel**

## COMMESSE DI RICERCA

- Le commesse vengono gestite attraverso le cartelle di lavoro nelle quali risiedono tutte le informazioni proprie della commessa: i CV dei candidati partecipanti, i contratti, gli appunti relativi alla attività di ricerca diretta, note ecc. Il problema che ne deriva è che solo il consulente responsabile della ricerca è in grado di orientarsi con rapidità ed efficienza all'interno di una commessa così gestita. Inoltre, il responsabile dei selezionatori difficilmente può effettuare verifiche autonome sullo stato di avanzamento e nemmeno applicare allarmi "temporali" automatici.
- La commessa viene generalmente associata ad un codice "parlante" che dovrebbe indicare il settore della stessa, il consulente responsabile, il numero del cliente ecc.  
**Esempio di codice manuale: 034/11.04.2001/09/RR**  
(si nota come questo tipo di codice sia assolutamente legato alla necessità di registrazione manuale su carta – di fatto superato).

## RICERCA DIRETTA

- Viene eseguita, generalmente con sistemi tradizionali e senza ausilio tecnologico.
- Le informazioni vengono raccolte in forma cartacea che di solito possono essere interpretate e rilette solo da colui che le ha prodotte. Nel caso di interruzione del rapporto con un consulente impegnato nella ricerca diretta esiste il rischio concreto di perdere informazioni importanti.
- Le attività e i risultati della ricerca diretta non essendo organizzati, difficilmente possono essere memorizzati e quindi non possono essere disponibili immediatamente per tutto l'organico.
- La produzione di report ad uso dei clienti riguardanti l'aggiornamento della commessa, viene affidata al singolo consulente che invia informazioni difficilmente verificabili neppure dal proprio supervisore se non espressamente richiesto.
- In questo stato operativo è molto difficile avvicinarsi ad una eventuale certificazione di qualità e all'organizzazione dei processi interni, come del resto alla supervisione e monitoraggio dei collaboratori impegnati in tale servizio.

## COMMESSE DI RICERCA

- Le commesse vengono interamente gestite dal sistema informatico e nessuna operazione può essere eseguita "extra sistema".
- Tutti i candidati vengono inseriti in commessa direttamente dal sistema e qualsiasi operazione deve essere seguita su computer; vengono registrati tutti gli eventi collegati e i tempi di connessione ad ogni ricerca. Ogni commessa è controllata e qualsiasi tipo di analisi e statistica viene prodotta in automatico.
- Il responsabile dei selezionatori può avere a disposizione tutti i dati analitici e sintetici di commesse e selezionatori; il pannello di controllo, con un semplice e solo comando, mostra la totalità degli impegni.
- Il codice di commessa è univoco e semplice, in quanto è generato direttamente dal sistema.

**Esempio di codice informatico: 1902**

(dal semplice codice si può risalire immediatamente a tutti i dati propri della commessa stessa, evitando l'inserimento delle informazioni all'interno del codice stesso).

## RICERCA DIRETTA

- Può essere eseguita, oltre che con i mezzi tradizionali, anche con l'ausilio del sistema in uso con il quale è possibile avere:
  - a) Organigramma interattivo dell'azienda bersaglio;
  - b) Condivisione immediata delle informazioni per tutti i consulenti;
  - c) Possibilità di inserimento immediato di nuovi nominativi nell'organigramma dell'azienda bersaglio;
  - d) Individuazione immediata di tutti i candidati (inseriti nell'archivio) che hanno avuto rapporti di lavoro con l'Azienda bersaglio;
  - e) Le informazioni raccolte diventano patrimonio aziendale;
  - f) Numerosi strumenti interni (motori di ricerca) con i quali effettuare la ricerca di informazioni sull'azienda;
  - g) I dati, così organizzati, possono essere certificati e non rappresentano ostacoli all'organizzazione dei processi interni;

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<h2 style="text-align: center;">ANNUNCI SU STAMPA</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pubblicazione con procedure manuali.</li> <li>▪ Difficoltà nell'analisi dei dati e quindi nella valutazione di: aspetti economici, aspetti commerciali (per ottenere vantaggi dai media maggiormente utilizzati), monte spazi utilizzato, tendenze di mercato, risultati dell'annuncio con confronto tra figura ricercata e testata utilizzata, situazione pagamenti, statistiche sui CV pervenuti nel periodo ecc.</li> <li>▪ Impossibile associazione immediata tra CV pervenuto e commessa collegata.</li> <li>▪ Impossibile spedire al cliente i CV pervenuti in formato digitale.</li> <li>▪ Difficile la certificazione delle date di ricezione dei CV; è quindi arduo documentare la richiesta di ri-pubblicazioni di annunci che hanno dato risultati deludenti.</li> <li>▪ Impossibile attivare sistemi automatici di archiviazione dei CV ricevuti in formato mail.</li> <li>▪ Ostico il riutilizzo del materiale pervenuto da annunci qualora non corrispondente alla ricerca in corso. Questo di norma è determinato dalla procedura di archiviazione.</li> <li>▪ E' di estrema difficoltà rispettare le normative sulla conservazione dei dati personali: i CV vengono solitamente impilati all'interno di contenitori e in alcuni casi mai utilizzati/visionati.</li> <li>▪ Dal momento che l'archiviazione non è organizzata è generalmente impossibile effettuare ricerche veloci su candidati che hanno risposto a determinati annunci.</li> <li>▪ Difficilmente vengono attivate politiche di fidelizzazione o cortesia a candidati che rispondono ad annunci.</li> <li>▪ Impossibile attivare sistemi di certificazione di qualità o di certificazione dei processi interni.</li> </ul>	<h2 style="text-align: center;">ANNUNCI SU STAMPA</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pubblicazione completamente organizzata e continuamente controllata dal sistema centrale (gli annunci rappresentano per le aziende una fonte di introito non trascurabile e per questo vengono presi in grande considerazione dal sistema):       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tutti gli annunci vengono progettati e programmati tramite il sistema informatico;</li> <li>b) Tutte le pubblicazioni avvenute vengono memorizzate;</li> <li>c) Tutti i listini concordati con le testate editoriali, vengono memorizzati;</li> <li>d) I risultati relativi alla pubblicazione di un certo annuncio possono essere valutati ed analizzati prendendo in considerazione numerosi parametri, ad esempio: la testata, il giorno di pubblicazione, il ruolo ricercato, il riscontro immediato o quello dopo un certo lasso di tempo ecc.;</li> <li>e) Le analisi statistiche legate alla resa degli annunci sono automatiche e concorrono ad ottenere l'ottimizzazione del servizio;</li> <li>f) Le rigorose procedure informatiche consentono di certificare "il riscontro" degli annunci e possono anche documentare una richiesta di ri-pubblicazione per quelli che hanno ottenuto risultati deludenti;</li> </ol> </li> <li>▪ I CV provenienti da annunci, anche quelli inviati ad una casella di posta elettronica, vengono automaticamente associati alla commessa di riferimento</li> <li>▪ Il cliente può visionare tutti i CV pervenuti a seguito dell'annuncio commissionato anche direttamente sul web.</li> <li>▪ E' possibile inserire rapidamente tutti i CV ricevuti nell'archivio generale (previo consenso da parte del cliente per il quale l'annuncio è stato pubblicato). L'utilizzo di questi CV è subordinato al superamento dei segnali di allarme che ricordano al consulente - secondo i casi - che quella risorsa non è di proprietà dello studio ma del cliente.</li> <li>▪ Tutte le normative sulla conservazione dei dati personali vengono rispettate.</li> <li>▪ Le candidature provenienti dalla posta elettronica entrano direttamente nel sistema e vengono archiviate in automatico.</li> <li>▪ I CV ricevuti a seguito di un annuncio vengono automaticamente associati al ruolo oggetto dell'annuncio stesso (fino al momento della vera codifica effettuata dai consulenti). Questo consente – tra l'altro – che anche questi CV entrano a far parte dell'archivio e partecipano alle ricerche effettuate con il sistema.</li> <li>▪ Le politiche di fidelizzazione o cortesia, verso candidati che rispondono ad annunci, sono attivabili anche in automatico (invio di risposte standard tramite file, e-mail, lettere ecc.).</li> <li>▪ Sono attivabili sistemi di certificazione di qualità o di certificazione dei processi interni.</li> </ul>

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<p style="text-align: center;"><b><i>VISIONE ESTERNA DEI DATI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La visione dei dati all'esterno, ultimamente sempre più richiesta dai clienti, implica la produzione manuale di vari report e statistiche.</li> <li>▪ Gli stessi dati rischiano di risultare non aggiornati all'immediato, nel giorno in cui vengono mostrati al cliente.</li> <li>▪ Difficile stimare l'entità degli archivi che verranno utilizzati in una determinata ricerca oltre che lo stato di avanzamento reale della commessa.</li> <li>▪ I documenti riassuntivi delle attività proprie delle società di R&amp;S, per l'aggiornamento del sito WEB, sono attualmente realizzati su fogli elettronici e trasmessi successivamente al provider per la pubblicazione. Gli aggiornamenti dei dati sul sito internet aziendale necessitano di costi elevati e generalmente vengono tralasciati.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>RILEVAZIONE TEMPI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutte le attività delle società di R&amp;S generalmente non vengono monitorizzate, valutate e analizzate; queste operazioni infatti richiederebbero un consistente dispendio di energie soprattutto se eseguite senza strumenti informatici dedicati e appositamente studiati.</li> <li>▪ La mancanza di valutazioni e analisi non consente di effettuare le statistiche, qualora ce ne sia la necessità, (ad esempio: candidati effettivamente assunti tra quelli inseriti nella commessa – tempo totale dedicato ai colloqui ecc.).</li> <li>▪ L'analisi dei dati e dei tempi permetterebbe di valutare la redditività di ogni cliente individuando per ognuno di essi il rapporto tra impegno richiesto e resa economica.</li> <li>▪ Il controllo di gestione, se studiato accuratamente, necessita di un elevato numero di dati legati ai tempi di commessa.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><i>VISIONE ESTERNA DEI DATI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutti i report prodotti dal sistema centrale, in merito a qualsiasi attività interna, possono essere prodotti ed inviati in tempo reale ai clienti.</li> <li>▪ Gli invii dei dati al cliente sono puntuali e possono essere gestiti anche direttamente dal sistema centrale.</li> <li>▪ Al cliente può essere fornita una accurata "analisi di fattibilità" sul materiale presente in archivio e corrispondente alla richiesta. Viene anche prodotto un report riguardante le ricerche dello stesso tipo eseguite in passato.</li> <li>▪ E' possibile attivare un servizio di e-mail o sms con frequenza da definire attraverso il quale il responsabile dell'azienda di R&amp;S può venire informato degli andamenti delle attività interne.</li> <li>▪ Il responsabile dello studio può ricevere (in formato sms o e-mail) le informazioni che ritiene più importanti relativamente all'attività svolta in azienda. Gli argomenti e la frequenza dei messaggi sono settabili dal responsabile.</li> <li>▪ L'aggiornamento del sito web avviene in automatico e senza costi aggiuntivi grazie all'estrapolazione automatizzata dei dati dal sistema informatico.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>RILEVAZIONE TEMPI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'inserimento nel sistema di appositi strumenti permette di monitorizzare le tempistiche di tutte le attività interne.</li> <li>▪ L'analisi dettagliata e automatizzata dei dati rappresenta un ottimo strumento per verificare l'efficienza di collaboratori e clienti; anche per questi ultimi infatti è utile dare una valutazione in merito al tipo di collaborazione che riservano allo Studio di R &amp; S.</li> <li>▪ Tutti i dati riassuntivi possono essere visionati in diversi formati: aggregati ed interpretati, spediti e pubblicati, utilizzati durante le riunioni interne o discussi con il cliente per fini commerciali ecc.</li> <li>▪ Tutte le informazioni ottenute in automatico con il sistema sono decisamente utili anche alla funzione intera di MKTG.</li> </ul>

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<p style="text-align: center;"><b><i>VERIFICA OPERATO DEI COLLABORATORI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La verifica dell'operato dei collaboratori rappresenta uno dei maggiori problemi per chi gestisce selezionatori, consulenti o ricercatori di personale.</li> <li>▪ La gestione tradizionale delle società di R&amp;S non permette di attivare dei rigorosi controlli sui consulenti interni e si può ricorrere nei seguenti errori e limitazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) I report prodotti dai singoli consulenti sul proprio operato possono non essere veritieri;</li> <li>b) La produzione dei report da parte dei consulenti (riguardanti , ad esempio, lo stato dei candidati, il calcolo manuale dei CV pervenuti dagli annunci, l'individuazione delle fatture emesse ed eventualmente pagate, il confronto tra le scadenze indicate all'interno dell'offerta di collaborazione e il tempo effettivamente trascorso ecc.), implica un notevole dispendio di energie;</li> <li>c) I dati relativi ad una commessa di ricerca e al relativo cliente sono frammentati tra varie funzioni interne. Pertanto si incorre nel rischio che la conoscenza della totalità dei dati, in alcuni casi, non si riesca a raggiungere;</li> <li>d) I dati relativi ad una commessa richiedono un adeguamento continuo. Spesso le relazioni presentate, sia all'esterno che all'interno, non risultano aggiornate.</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>CONTROLLO DI GESTIONE</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il controllo di gestione viene attualmente attivato a consuntivo, in base ai dati contabili interni e senza nessuna interazione con i valori di ogni singola commessa e di ciascun collaboratore collegato.</li> <li>▪ Può accadere che la maggior parte delle aziende di R&amp;S non misuri attentamente tutti i fattori che si generano durante lo svolgimento delle attività, in quanto manualmente risulta eccessivamente costoso e complesso.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><i>VERIFICA OPERATO DEI COLLABORATORI</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il controllo dei collaboratori si attua attraverso l'analisi di numerosi parametri e indicatori propri dell'attività delle società di R&amp;S.</li> <li>▪ Per ogni collaboratore possono essere monitorizzati tutti i tempi di impegno. L'analisi dei tempi può essere effettuata sul monte ore complessivo oppure sui tempi dedicati ad ogni singola commessa seguita.</li> <li>▪ Per una analisi complessiva sull'andamento aziendale è possibile richiedere al sistema i report relativi ai tempi di impegno di tutti i collaboratori in relazione a tutte le commesse anche secondo lo stato (attive, concluse, sospese ecc.).</li> <li>▪ Nessuna interferenza personale è permessa in quanto i dati vengono estrapolati direttamente dal sistema centrale.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>CONTROLLO DI GESTIONE</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il controllo di gestione viene amministrato dal sistema. I dati presi come base per i calcoli sono tutti quelli inseriti o elaborati automaticamente dal sistema. Le valutazioni sull'andamento aziendale partono dai tempi dedicati ad ogni singola commessa fino ai costi sostenuti per ogni avvenimento legato alla stessa. Per completare il controllo di gestione vengono inseriti nel sistema i dati provenienti dalla contabilità.</li> </ul>

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<p style="text-align: center;"><b><i>REPORT, ANALISI E STATISTICHE</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I report sono attualmente generati dall'imputazione manuale dei dati.</li> <li>▪ Il risultato è che per ogni report possono verificarsi i seguenti problemi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Costi elevati di realizzazione;</li> <li>b) Mortalità dei dati e impossibilità di aggiornamento automatico;</li> <li>c) Produzione dei report solo a richiesta e non in automatico;</li> <li>d) Produzione dei report resa possibile solo dopo la concertazione di tutti coloro che hanno operato sui dati di interesse;</li> <li>e) Impossibilità di certificazione.</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>GESTIONE PERSONALE INTERNO</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il personale interno generalmente non viene valutato (es: analisi delle competenze, definizione del mansionario, dipendenze e budget minimo).</li> <li>▪ La certificazione di qualità sarà raggiungibile solo a seguito di una ristrutturazione generale delle risorse interne.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><i>REPORT, ANALISI E STATISTICHE</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Report ed analisi statistiche automatizzate sulla totalità dei dati inseriti nel sistema.</li> <li>▪ Aggiornamento automatico.</li> <li>▪ Costi diretti inesistenti.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>GESTIONE PERSONALE INTERNO</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il sistema consente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analisi delle competenze;</li> <li>b) Analisi dei compiti e definizione dell'organigramma;</li> <li>c) Definizione dei mansionari e delle dipendenze;</li> <li>d) Definizione dei carichi massimi per collaboratore;</li> <li>e) Definizione del budget minimo per collaboratore;</li> <li>f) Definizione dei limiti massimi di straordinario, rimborso spese;</li> <li>g) Definizione dei premi e implementazione dell'MBO;</li> <li>h) Definizione dei clienti dei quali il collaboratore è direttamente responsabile;</li> <li>i) Definizione delle aree sulle quali il collaboratore è direttamente responsabile;</li> <li>j) La totalità delle indicazioni espone definisce precisamente i compiti e le responsabilità dei collaboratori all'interno dell'organizzazione.</li> </ul> </li> </ul>

**Situazione media attuale****Situazione con l'utilizzo di H1 Sel**

## *FIDELIZZAZIONE CANDIDATI*

- Generalmente non vengono curate le operazioni di fidelizzazione dei candidati.
- Generalmente il candidato non solo non viene fidelizzato con comunicazioni di ringraziamento, richiesta di aggiornamento CV ed altre interrogazioni importanti, ma non può nemmeno essere informato istantaneamente sullo stato della propria candidatura, qualora lo richiedesse.
- Il candidato diviene importante per la società solo nel momento in cui viene inserito all'interno di una commessa.
- Il consulente, se interpellato telefonicamente da un candidato, non è in grado di reperire le informazioni richieste relative allo stato della sua candidatura pertanto, il più delle volte, attua una prassi sicuramente diffusa di non reperibilità e negazione al contatto.

## *FIDELIZZAZIONE CLIENTI*

- Raramente viene curata la fidelizzazione dei clienti salvo i contatti diretti che ogni consulente mantiene in autonomia, durante l'effettivo rapporto di collaborazione.
- In alcuni casi vengono attivati sistemi non strutturati.

## *FIDELIZZAZIONE CANDIDATI*

- Sono attivabili, anche in automatico tramite l'invio materiale standard (tramite e-mail, lettere ecc.) politiche di fidelizzazione dei candidati.
- Le informazioni riguardanti lo stato delle candidature possono essere fornite immediatamente ai candidati che ne fanno richiesta. Questo può avvenire grazie alla condivisione totale delle informazioni data dal sistema.

## *FIDELIZZAZIONE CLIENTI*

- La fidelizzazione dei clienti, coordinata e supportata direttamente dal sistema, si compone delle seguenti operazioni:
  - a) Individuazione dei clienti inattivi da più di "n" giorni, per attivare politiche di riavvicinamento;
  - b) Individuazione dei clienti attivi in solo alcune delle categorie di servizi erogati;
  - c) Spedizioni di materiale, esempio news letter, con storico dell'invio;
  - d) Registrazione dei contatti commerciali avvenuti con i clienti;

Situazione media attuale	Situazione con l'utilizzo di H1 Sel
<p style="text-align: center;"><b>CERTIFICAZIONE QUALITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La certificazione di qualità delle società di R&amp;S non è ancora diffusa. Se una struttura desiderasse certificarsi senza sistemi informatici integrati, i problemi che riscontrerebbe potrebbero essere i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'aumento dei documenti necessari alla certificazione dei processi tende ad appesantire tutte le operazioni, fino a mettere in discussione l'intento stesso;</li> <li>b) Ogni operazione, anche la più semplice come l'estrazione di un CV cartaceo dall'archivio, deve essere documentata. Ovviamente questa necessità, che il sistema qualità richiede, è assolutamente dispendiosa e complessa;</li> <li>c) La tendenza a rimandare o saltare alcune procedure - sicuramente complesse e impegnative - rende vani gli sforzi mirati alla certificazione;</li> <li>d) L'esecuzione manuale delle procedure è soggetta al rischio di dimenticanza o di errore;</li> <li>e) L'attività di registrazione dei passaggi che compongono le procedure appesantisce lo svolgimento delle normali attività del consulente;</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CERTIFICAZIONE QUALITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il sistema registra tutti i processi aziendali e quindi rappresenta la colonna portante della certificazione di qualità. Infatti: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Concorre attivamente a certificare l'attività in quanto tutte le procedure devono essere svolte con il sistema stesso;</li> <li>b) Il sistema rileva sistematicamente le non conformità e le segnala nel pannello dedicato visibile dal responsabile della Qualità o al Responsabile dei selezionatori. Le eccezioni vengono verificate ed analizzate per favorire le decisioni sulle revisioni del manuale;</li> <li>c) Tutte le operazioni vengono registrate in automatico e questo assolve ad uno dei maggiori impegni richiesti dal processo di certificazione;</li> <li>d) La produzione di documenti è automatizzata e richiede solo la supervisione del responsabile diretto;</li> <li>e) Il sistema è sviluppato tenendo conto del manuale della qualità interno e, dal momento che nessuna operazione è assolvibile senza l'ausilio del sistema, la società di R&amp;S che lo adotta è assolutamente in linea con la certificazione;</li> <li>f) Il consulente è agevolato dal fatto che certificare la società non corrisponde ad un aumento del numero di documenti da compilare;</li> <li>g) I clienti sono agevolati dalle procedure richieste dalla certificazione in quanto grazie a queste avranno a disposizione dati certi e veritieri riguardanti le proprie commesse e soprattutto tali dati saranno assolutamente aggiornati;</li> </ul> </li> </ul>

Teniamo a sottolineare che le informazioni contenute all'interno della presente relazione, non fanno riferimento a nessuna azienda in particolare, ma sono da considerarsi una panoramica generale delle attività professionali del settore delle R&S. Tale indagine deve, pertanto, essere considerata solo come un possibile momento di confronto e di analisi.

EBC Consulting non si assume alcuna responsabilità per le dichiarazioni contenute che sono puramente di carattere generale e non identificative.

**Andrea Sabattini – EBC Consulting**