

Workday e BNB

Come creare relazioni proficue con i clienti in tutto il mondo

Dal 2003, anno in cui è stata fondata, BNB è rapidamente passata da azienda di medie dimensioni a fornitore leader di servizi di consulenza tecnologica con sedi operative in Argentina, Italia, Messico, Spagna, Svizzera e Regno Unito. Tuttavia le esigenze determinate da questa crescita hanno prodotto un impatto negativo sull'agilità dell'azienda e sulla sua capacità di prendere decisioni efficaci e garantire una customer experience soddisfacente.

Con l'espansione in nuovi settori di interesse, l'inadeguatezza dei sistemi interni di Finance e HR, scollegati tra loro, si è fatta sempre più evidente: era diventato impossibile monitorare efficacemente le performance aziendali, garantire il giusto livello di employee engagement e adattarsi rapidamente alle nuove esigenze dei clienti.

Il punto di svolta

La necessità di innovare i sistemi di gestione dei progetti è stato il punto di partenza verso il cambiamento. Di fronte al notevole incremento del numero di progetti e della concorrenza nel campo dei servizi di consulenza professionale, BNB aveva bisogno di disporre di insight più precisi e dettagliati in aree quali la gestione di risorse e progetti, l'analisi e il monitoraggio di ore e spese.

Javier Delgado, Managing Partner in BNB, afferma: "Per il monitoraggio dei progetti fatturabili client-facing ci affidavamo a sistemi manuali e separati, che ci offrivano pochissima visibilità operativa. A volte era difficile assegnare risorse a un progetto o identificare i margini disponibili. Tutte le previsioni erano effettuate manualmente e ovviamente il rischio di errore era elevato. Se sorgevano controversie in merito alle ore di lavoro che un consulente aveva dedicato a un progetto, non avevamo modo di verificarle e l'inevitabile conseguenza era una perdita di fatturato".

E non è tutto. Anche la pianificazione finanziaria e della forza lavoro era un'attività manuale, che prevedeva l'uso di fogli di calcolo. Per la reportistica, era necessario investire molto tempo e risorse significative per raccogliere i dati dai diversi sistemi. Inoltre, a causa della scarsa qualità dei dati, si verificavano spesso ritardi nelle attività di pianificazione, budget e previsione.

"Nel mondo del business di oggi non c'è tempo per compiacersi dei risultati ottenuti," continua Delgado. "Per continuare a crescere, dovevamo innovare adottando servizi cloud moderni per diventare più agili e mantenere elevata la qualità del servizio ai clienti. La soluzione più efficace era adottare un sistema unico per la gestione finanziaria e delle risorse umane e l'automazione dei servizi professionali".



Il business case in breve

- Multinazionale leader nel campo della consulenza IT
- Azienda di medie dimensioni con uffici in sei paesi
- Sede centrale: Lugano, Svizzera

Applicazioni Workday

- Workday Human Capital Management (HCM)
 - > Rilevazione di presenze e assenze
- Workday Financial Management
 - > Pianificazione finanziaria
 - > Spese
- Workday Professional Services Automation (PSA)
 - > Progetti
 - > Fatturazione dei progetti
 - > Rilevazione presenze e assenze

Riepilogo dei vantaggi

- Sistema unico per Finance e HR
- Maggiore redditività dei progetti fatturabili client-facing
- Decisioni più rapide e consapevoli
- Maggiore coinvolgimento e soddisfazione dei dipendenti
- Maggiore capacità di adattarsi al cambiamento

Sedi coinvolte nell'implementazione

- **Europa:** Italia, Spagna, Svizzera, Regno Unito
- **Americhe:** Argentina e Messico

Un unico sistema per Finance e HR

Dopo aver preso in considerazione anche altre soluzioni, BNB ha presto capito che Workday offriva la visione, le funzionalità e la flessibilità di cui l'azienda aveva bisogno. "Quando abbiamo visto cosa era in grado di offrire Workday, siamo rimasti a bocca aperta. Il sistema unico per Finance e HR garantisce una visibilità completa a tutti i livelli dell'azienda," commenta Delgado. "Possiamo coinvolgere tutti i nostri dipendenti, ovunque si trovino e qualunque dispositivo utilizzino. Il sistema è inoltre in grado di adattarsi rapidamente ad eventuali cambiamenti futuri. È una vera rivoluzione".

"Sia il CEO sia il CdA di BNB," continua, "hanno approvato con entusiasmo la decisione di passare a Workday e volevano che fosse implementato il prima possibile". Una volta ottenuta l'approvazione, la distribuzione di Workday Financial Management, Workday Human Capital Management (HCM) e Workday Professional Services Automation (PSA) è stata completata in appena qualche mese. "Il progetto è andato a buon fine con una spesa pari ad appena un quarto del budget previsto. È stato tutto molto semplice".

BNB sta già mettendo a frutto i vantaggi di un sistema unico per Finance e HR. Ad esempio, ora il reparto HR esegue la pianificazione della forza lavoro e la gestione dei talenti in un unico sistema, con una visibilità completa di tutto l'organico. Mettendo le persone al centro della propria attività, BNB è in grado di selezionare e formare meglio il personale, che a propria volta può beneficiare di una user experience coinvolgente, intuitiva e accessibile tramite i propri dispositivi preferiti.

Decisioni finanziarie più rapide e precise

Workday Financial Management, parte integrante del sistema unico insieme a Workday HCM, consente a BNB di gestire comodamente transazioni, contabilità e analisi dalla stessa piattaforma. Adesso i team di senior management possono prendere decisioni più rapide e consapevoli, basate su una visione d'insieme di tutta l'azienda. "Workday sta già cambiando il nostro modo di lavorare," afferma Delgado. "In particolare, l'accesso ad analisi dettagliate e in tempo reale per transazioni, contabilità e altri aspetti dell'analisi finanziaria ci consente di prendere decisioni più rapide e accurate".

Anche l'impiego di Workday PSA ha avuto un impatto positivo sui progetti fatturabili client-facing di BNB. Adesso tutte le attività vengono svolte tenendo conto delle tempistiche di progetto, consentendo di velocizzare l'immissione delle ore nel sistema e il rimborso spese. Inoltre BNB dispone degli insight per fare previsioni sulla richiesta di risorse, riuscendo così a ottimizzare l'utilizzo di queste ultime e la delivery dei progetti.

"Il margine di profitto di un progetto è un fattore importantissimo, ma in passato non disponevamo di questo tipo di parametri. Oggi, grazie a Workday, possiamo identificare con precisione il margine di profitto e prendere decisioni in base a questa informazione fondamentale," afferma Delgado. "Se il margine scende sotto una determinata soglia, ad esempio, il project manager viene informato e può agire di conseguenza. In questo senso, non ci sono dubbi riguardo al contributo di Workday all'aumento di redditività di BNB".

L'entusiasmo dimostrato da Delgado è condiviso da tutta l'azienda. I dipendenti si sentono più autonomi e responsabili, mentre i manager dispongono di migliori strumenti di lavoro. Il team dirigente ha espresso particolare soddisfazione riguardo alle funzioni di reportistica in tempo reale e alla funzionalità mobile. "In BNB siamo molto soddisfatti dei vantaggi offerti da Workday," conclude Delgado, "e siamo certi che continueremo ad esserlo in futuro".



Italy S.r.l | Milano | Italia | Telefono: + 39 02 947 57421 | www.workday.com/it-it/