



HR Services
ADMINISTRATION & CONSULTANCY

Case study

Back Office

Amministrativo

**Come abbiamo ottimizzato i processi operativi
legati alla mappatura e censimento delle
Concessioni di Suolo e Acque di un Demanio
Idrico Regionale.**



Case study

Back Office Amministrativo per la Pubblica Amministrazione



Il progetto

La Direzione Regionale aveva bisogno di sapere **quante concessioni di suolo e acque** erano **presenti nell'archivio storico documentale**, quali erano ancora **valide**, quali dovevano essere **rinnovate o regolarizzate** e se le informazioni presenti negli archivi storici cartacei e nel sistema informatico erano **coincidenti**. Aveva bisogno di una **visione unica, completa e affidabile** per semplificare e **migliorare la gestione del Demanio Idrico** e recuperare eventuali canoni non riscossi.

Esigenze principali del cliente

- **Ricostruire** in modo sistematico e aggiornato lo stato delle concessioni di suolo e acque del Demanio Idrico regionale.
- **Verificare** la correttezza della migrazione storica dei dati e dei fascicoli dagli archivi provinciali al sistema informatico introdotto.
- **Disporre** di una **mappatura unica** e affidabile delle concessioni attive, scadute, sospese o da regolarizzare.
- **Ridurre la frammentazione documentale** e digitalizzare gli archivi cartacei.
- **Uniformare i processi**, i criteri e gli strumenti tra i vari uffici competenti a livello periferico.
- **Valorizzare** correttamente i canoni concessori per recuperare il gestito potenziale e garantire trasparenza amministrativa.

Cosa abbiamo fatto

Abbiamo analizzato come lavorano oggi i vari funzionari degli uffici competenti per il rilascio delle concessioni, verificato i dati presenti nel sistema informatico, visitato gli uffici e gli archivi fisici, intervistato i responsabili e gli operatori per raccogliere gli elementi necessari per capire dove erano le pratiche dell'archivio storico cartaceo, come erano classificate, cosa mancava e cosa funzionava. Abbiamo poi stimato il potenziale economico delle concessioni ancora non valorizzate.



Case study:

Back Office

Amministrativo per la P.A.

Attività metodologiche svolte

- **Analisi AS IS dei processi**, degli archivi cartacei e delle modalità operative.
- **Accesso al Sistema Informativo** utilizzato.
- **Definizione di questionari strutturati**.
- **Ricognizione fisica e fotografica**.
- **Mappatura di:**
 - logiche di numerazione e classificazione pratiche;
 - livelli di digitalizzazione;
 - arretrati e volumi non trattati;
 - utilizzo di file Excel locali utilizzati per la ricerca documentale.
- **Analisi e confronto** con la documentazione.
- **Stima delle pratiche** soggette a canone.

Cosa è emerso dalle attività metodologiche svolte

Le evidenze emerse riguardavano:

- Digitalizzazione e archivi.
- Classificazione e accessibilità.
- Criticità funzionali del sistema informatico.
- Volumi e arretrati.

KPI attesi / Indicatori da monitorare

1. **KPI di processo**
2. **KPI su archivi e digitalizzazione**
3. **KPI tecnologici (Sistema Informativo)**
4. **KPI economici**
5. **KPI organizzativi e change management**

Case study:

Back Office

Amministrativo per la P.A.

Soluzioni di outsourcing per il Back Office Amministrativo

Le attività di back office amministrativo sono spesso **imprescindibili** per il corretto funzionamento dell'azienda ma, tuttavia, **considerate "accessorie"** non richiedendo competenze specifiche, verticali e poiché operativamente **ripetitive** e **massive**, soprattutto in riferimento alla **gestione di dati e documenti**.

Mantenere **in-house** la loro gestione, quindi, può risultare **poco strategico**, poiché si dovranno **sostenere importanti investimenti**, a partire dalle risorse dedicate, alla loro formazione, fino agli strumenti di lavoro e relativo mantenimento, senza dimenticare i rischi legati alla non-continuità per eventuali vacancy o turnover del personale.

Al contrario, usufruire della gestione del **back office amministrativo in outsourcing** e avvalersi di esperti in materia, può risultare particolarmente **vantaggioso**, consentendo di ottenere **benefici su molteplici aspetti** e livelli.

Esempi di attività esternalizzabili:

- **Registrazione PO:**
 - Creazione Entrata Merci nel sistema contabile dell'azienda | Verifica correttezza ODA con fattura.
- **Registrazione fatture / Fatturazione elettronica**
 - Gestione completa di tutto il processo legato alla fatturazione passiva, dall'indirizzamento verso i corretti interlocutori aziendali, alla registrazione delle fatture ricevute.
- **Solleciti mancati pagamenti**
 - Gestione di solleciti | Recall e rendicontazione per recupero crediti.
- **Gestione note spese:**
 - Controllo e chiusura della nota spese sul sistema travel dell'azienda | Verifica correttezza della nota spesa inserita dal dipendente con giustificativo caricato | Gestione iter autorizzativo (rapporto con dipendente/responsabile) | Passaggio informazioni per chiusura flusso contabile o payroll.
- **Digitalizzazione**
 - Trasformazione documento cartaceo in digitale, con l'ausilio di strumenti del cliente o con l'ausilio di tecnologia di conservazione digitale messa a disposizione da noi.
- **Pratiche assicurative**
 - Gestione denuncia/richiesta danni | Apertura del sinistro | Incarico peritale e sollecito incarico | Derubricazione sinistri | Gestione seguiti | Gestione richiesta accesso atti.



www.gihrservices.it