



HR Services

ADMINISTRATION & CONSULTANCY

Case study

Back Office

Amministrativo

Come abbiamo disegnato e gestito i processi operativi legati alla verifica documentale dei bollettini gestiti dagli informatori scientifici di una società farmaceutica



Case study

Back Office Amministrativo per il farmaceutico



Il progetto

A seguito di un confronto con la Direzione del nostro cliente – una **società attiva nello sviluppo e nella commercializzazione di medicinali**, integratori alimentari e dispositivi medici volti a migliorare la salute e il benessere delle persone – è emersa **l'esigenza di poter implementare un sistema di verifica e gestione documentale dei bollettini gestiti dagli informatori scientifici**. Il nostro **approccio consulenziale**, ha permesso di poter rispondere a tale need con la **proposta vincente di gestione in outsourcing** di tali attività con le **soluzioni di back office amministrativo**.



Esigenze principali del cliente

- **Esternalizzare un'attività operativa, ripetitiva, no-core e a basso valore aggiunto**, caratterizzata da **elevati volumi**, tuttavia **strategica per il rispetto delle normative** che regolano la distribuzione dei campioni gratuiti.
- **Introdurre strumenti digitali per ridurre gli errori**, aumentare l'**efficienza operativa** e migliorare il **controllo complessivo del processo**.

Cosa abbiamo fatto/attività metodologiche svolte

- **Analisi approfondita della procedura esistente** e della relativa documentazione.
- **Presa in carico e utilizzo degli strumenti del Cliente**, con **integrazione** nei nostri flussi operativi.
- **Progettazione di un supporto informatico dedicato**, finalizzato a **snellire** e **automatizzare** il controllo massivo dei dati.
- **Allineamento costante con il Cliente** per la condivisione dei requisiti, la validazione delle soluzioni e il **monitoraggio dei risultati**.



Case study:

Back Office Amm.vo per il farmaceutico

Cosa è emerso dalle attività metodologiche svolte

Il processo esistente è risultato fortemente oneroso e obsoleto, altamente esposto all'errore umano e limitato a controlli puntuali sui singoli documenti. Non prevedeva infatti:

- Verifiche su dati progressivi e analisi nel medio-lungo periodo.
- La possibilità di produrre statistiche e reportistica a supporto della valutazione complessiva della situazione.

Risultati conseguiti

- Riduzione degli errori di verifica documentale grazie all'introduzione del supporto informatico e alla standardizzazione dei controlli.
- Diminuzione dei tempi medi di lavorazione dei bollettini, con incremento della produttività per Full-Time Equivalent (FTE).
- Aumento della copertura dei controlli.
- Miglioramento della compliance rispetto alla normativa sulla distribuzione dei campioni gratuiti, grazie a tracciabilità e storicizzazione dei dati.
- Disponibilità di reportistica periodica e statistiche a supporto delle decisioni della Direzione (trend, anomalie, volumi).
- Liberazione di capacità interna del Cliente, che può essere riallocata su attività a maggior valore aggiunto.

KPI attesi / Indicatori da monitorare

1. **Tasso di errore sui controlli documentali (% documenti con anomalie rispetto al totale verificato).**
2. **Tempo medio di lavorazione per bollettino (minuti/bollettino).**
3. **Volumi gestiti per periodo (n. bollettini/mese, n. campioni gestiti).**
4. **Percentuale di controlli effettuati sul totale dei documenti ricevuti (100% copertura controlli).**
5. **Livello di compliance (es. n. non conformità rilevate rispetto alla totalità dei dati).**
6. **Livello di servizio dell'outsourcer - Service Level Agreement (SLA): rispetto delle tempistiche concordate, disponibilità report.**

Case study:

Back Office Amm.vo per il farmaceutico

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