



HR Services
ADMINISTRATION & CONSULTANCY

Case study

Consulenza operativa e di gestione

**Come abbiamo ottimizzato i processi operativi
legati alla gestione dei turni di lavoro del
personale di un casinò**



Case study

Consulenza operativa e di gestione per un casinò



Il progetto

Da un confronto con la Direzione del nostro cliente è emersa l'esigenza di un'analisi degli attuali processi operativi legati alla gestione dei turni di lavoro del personale del casinò, al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza dell'attività di pianificazione dei turni dei dipendenti, con particolare riferimento alle sale da gioco, ai reparti tecnici, in particolare per i servizi di giochi elettronici e lavorati.



Esigenze principali del cliente

- Analizzare l'intero **processo di pianificazione dei turni**.
- Verificare l'**aderenza tra turni pianificati e reali fabbisogni**.
- Comprendere le **inefficienze** operative.
- Identificare **miglioramenti concreti**.
- Individuare possibili flessibilità e nuovi strumenti digitali.

Cosa abbiamo fatto: attività metodologiche

- **Analisi dettagliata dell'organizzazione**.
- Pianificazione ed esecuzione **interviste individuali**.
- Analisi delle logiche di **pianificazione**.
- Raccolta e consolidamento dati.
- Mappatura completa **processo di pianificazione turni**.
- Identificazione punti di attenzione operativi.
- Elaborazione di **proposte di miglioramento**.



Case study:

Consulenza operativa e di gestione per un casinò

Risultati conseguiti: output dell'assessment

- Stato delle regole di pianificazione.
- Rapporto tra pianificazione e fabbisogni reali.
- Gestione delle ferie.
- Tipologia dei processi.
- Gestione manuale dei dati.

KPI attesi: indicatori da monitorare

KPI di produttività e copertura

- Ore contrattuali vs. ore pianificate.
- Ore pianificate vs. ore *effettivamente* lavorate.
- Percentuale di copertura tavoli per fasce orarie.
- Numero di tavoli aperti vs. tavoli *effettivamente* frequentati dai giocatori.

KPI di efficienza operativa

- Tasso di straordinario per reparto.
- Numero di cambi turno (richiesti / approvati / motivazioni).
- Tempo medio di copertura degli imprevisti (assenze).
- Aderenza tra turni programmati e flusso clienti (attesi vs. effettivi).

KPI HR

- Godimento delle ferie maturate vs. ferie godute.
- Indice di saturazione risorse (full time vs. part time).
- Turnover e composizione generazionale.

Soluzioni proposte (breve-medio termine)

- Digitalizzazione delle comunicazioni.
- Registro dei cambi turno.
- Gestione strutturata delle ferie con calendario annuale condiviso.
- Revisione delle aperture.

Case study:

Consulenza operativa e di gestione per un casinò

To Be (medio-lungo termine)

1. Digitalizzazione dell'intero processo.
2. Introduzione del modello previsionale.
3. Revisione completa delle regole di pianificazione.
4. Flessibilità organizzativa.
5. Modello ferie evoluto.
6. Nuova cultura organizzativa.



Case study:

Consulenza operativa e di gestione per un casinò

La consulenza operativa di Gi HR Services

I mercati odierni sono sempre più in evoluzione e competitivi e le aziende hanno bisogno di un unico punto di riferimento esperto ed affidabile, che le affianchi nelle decisioni più delicate, anticipando i loro need, riducendo i rischi e indirizzandole verso le opportunità da cogliere, anche quelle nascoste.

I nostri servizi di consulenza operativa ci pongono come partner a 360° dei nostri clienti, con soluzioni concrete, erogate sul campo, direttamente al fianco delle organizzazioni e con un approccio ad altissimo valore aggiunto, riconosciuto.

I servizi di consulenza operativa di outsourcing avanzato uniscono attività amministrative e normative, analisi strategica e supporto organizzativo, ottimizzando i costi, liberando tempo e risorse interne e trasformando l'amministrazione HR in leva di crescita e di supporto per il Business.

Servizi compresi:

- **Audit HR iniziale:**
 - Analisi contrattuale e inquadramenti.
 - Verifica pratiche gestione ferie, straordinari, turni.
 - Mappatura dei processi HR e amm.vi esistenti.
- **Consulenza HR e amministrativa continuativa:**
 - Analisi contrattuale e inquadramenti.
 - Verifica pratiche gestione ferie, straordinari, turni.
 - Mappatura dei processi HR e amm.vi esistenti.
- **Due Diligence:**
 - Uscita di Key People.
 - Piani di riorganizzazione o ristrutturazione.
 - Riorganizzazione del lavoro.
 - Operazioni straordinarie come fusioni, acquisizioni etc...
- **Monitoraggio e aggiornamenti normativi:**
 - Accompagnamento alla verifica per l'applicazione agevolazioni contributive fiscali.
 - Alert su scadenze e adempimenti periodici.
 - Incontri trimestrali di aggiornamento strategico.
 - Supporto aspetti relativi alla Sostenibilità ESG.



www.gihrservices.it