

INFORMAZIONI GENERALI SU QUESTA INDAGINE

Benvenuto/a alla 18° edizione della HR Service Delivery e Technology Survey di Towers Watson. Sia nel caso lei abbia già partecipato o questa sia la sua prima indagine, apprezziamo il suo interesse per l'iniziativa. Siamo convinti che i dati raccolti e il report che le invieremo saranno interessanti e utili per aiutarla a pianificare le prossime azioni strategiche e tattiche per la Direzione Risorse Umane della sua azienda.

IL QUESTIONARIO

Di seguito alcuni consigli per aiutarla a compilare il questionario:

- Potrebbe esserle di aiuto completare il questionario prima in formato cartaceo, trasmettendo alcune pagine ad altri colleghi per la compilazione o validazione sulle sezioni di propria competenza. Successivamente potrà inserire le risposte a sistema:
 - Se ha partecipato alla HR Service Delivery e Technology Survey 2014, riceverà nella sua posta elettronica un link ad una survey personalizzata con i suoi risultati 2014 precaricati per facilitarla nella compilazione della survey 2015
 - Se non ha partecipato alla HR Service Delivery e Technology Survey 2014, la preghiamo di far ricorso al seguente link per partecipare alla survey 2015: www.towerswatson.com/hrsdtsurvey.
- La preghiamo di essere il più accurato possibile nelle sue risposte. Nel caso alcuni dati non fossero disponibili, risponda pure con una stima. Se una domanda non dovesse essere applicabile alla sua azienda, non risponda.
- Per salvare il questionario e rientrare successivamente, può semplicemente cliccare sul pulsante "Salva" in fondo alla pagina. L'indirizzo della pagina (URL) può essere memorizzato per un successivo utilizzo.
- La preghiamo di completare il questionario entro il **13 Febbraio 2015**.
- Per qualunque domanda relativa al questionario, potrà contattare l'email hrsdtsurvey@towerswatson.com.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

I Partecipanti alla Survey riceveranno gratuitamente un report con i risultati del questionario nella primavera 2015.

I risultati dell'indagine saranno presentati all'HR Service Delivery and Technology Forum 2015, dal 3 al 5 Maggio a Miami, Florida. In qualità di partecipante all'indagine, Lei e altre persone della sua azienda potranno avvalersi di uno sconto di \$400 rispetto al costo standard di partecipazione. Questo è in aggiunta agli altri sconti disponibili.

Stiamo inoltre pianificando eventi in EMEA e in Asia Pacific, che si terranno nel corso del 2015 per i quali provvederemo a fornirle i relativi dettagli più avanti.

Per ulteriori informazioni sul Forum HR Service Delivery e Technology Americas 2015 può visitare il sito: www.towerswatson.com/hrsdforum.

RISERVATEZZA

Abbiamo a cuore la sicurezza dei suoi dati e ci impegniamo a rispettare i seguenti punti:

- Rilascieremo pubblicamente solo dati aggregati, non le sue specifiche risposte.
- Il nome della sua azienda sarà incluso insieme alla lista di tutti i partecipanti all'indagine, nei report finali, nelle presentazioni e nelle mailing list a scopo informativo.
- In quanto partecipante all'indagine, Lei potrà avere una copia dei risultati generali dell'indagine. Questi risultati generali e altre viste personalizzate potranno essere messe a disposizione di altre aziende a pagamento.

CONTATTI

La preghiamo di fornirci i suoi dettagli per consentirci di inviarle i risultati dell'indagine. La persona che completerà la survey sarà il destinatario dei risultati della survey nella primavera 2015.

Nome del rispondente*	
Titolo del rispondente*	
Indirizzo E-mail aziendale*	
Nome dell'azienda*	
Indirizzo dell'azienda	
Città	
Stato/Provincia	
Codice Postale	
Paese	
Numero di telefono*	

***Informazione obbligatoria**

I. DATI ORGANIZZATIVI GENERALI

I.A. Indichi il settore in cui opera la sua azienda. *Per favore selezioni solo una risposta.*

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Aerospace and Defense | <input type="radio"/> High Technology |
| <input type="radio"/> Automobiles and Transportation Equipment | <input type="radio"/> Hospitality — Hotel/Lodging |
| <input type="radio"/> Charities and Nonprofit | <input type="radio"/> Hospitality — Other Hospitality |
| <input type="radio"/> Chemicals | <input type="radio"/> Hospitality — Restaurant |
| <input type="radio"/> Communications | <input type="radio"/> Hospitality — Tourism and Leisure |
| <input type="radio"/> Consumer Goods | <input type="radio"/> Manufacturing |
| <input type="radio"/> Education | <input type="radio"/> Natural Resources |
| <input type="radio"/> Energy — Oil and Gas (including Pipeline) | <input type="radio"/> Printing |
| <input type="radio"/> Energy — Other Energy | <input type="radio"/> Professional and Business Services |
| <input type="radio"/> Energy — Utilities | <input type="radio"/> Property and Construction |
| <input type="radio"/> Entertainment | <input type="radio"/> Publishing |
| <input type="radio"/> Financial Services — Banking | <input type="radio"/> Retail |
| <input type="radio"/> Financial Services — Insurance | <input type="radio"/> Telecommunications |
| <input type="radio"/> Financial Services — Other Financial Services | <input type="radio"/> Transportation — Airline |
| <input type="radio"/> Food and Beverage | <input type="radio"/> Transportation — Other Transportation |
| <input type="radio"/> Government/Public Sector | <input type="radio"/> Transportation — Railroad |
| <input type="radio"/> Health Care — Hospital | <input type="radio"/> Wholesale |
| <input type="radio"/> Health Care — Pharmaceuticals | <input type="radio"/> Other (please specify): |
| <input type="radio"/> Health Care — Other Health Care | |

I.B. Indichi in quale Paese si trova l'Headquarter della sua azienda.

I.C. Definisca la presenza geografica della sua azienda:

- Siamo un'organizzazione globale, con sedi e operations in tutto il mondo
- Siamo una multinazionale, con sedi e operations *principalmente* in un continente
- Le nostre attività si sviluppano *principalmente* in un solo Paese.

I.D. In quali Region si svolgono le attività della sua azienda? *Può selezionare più risposte.*

- Asia Pacific
- Europa
- America Latina (Centrale e Sud America)
- Medio Oriente/Africa
- Nord America (Canada, Messico, Stati Uniti)

I.E. *Stimi* la popolazione totale dei dipendenti della sua azienda per Region (escludendo contratti con terze parti / indipendenti e agenti): _____

- I.F. Come descriverebbe l'utilizzo della indagine di opinione tra i dipendenti nella sua organizzazione?
- Non siamo interessati o pronti per svolgere regolarmente una indagine di opinione presso i dipendenti
 - Svolgiamo l'indagine occasionalmente ma non in modo regolare, e per noi è sufficiente
 - Facciamo regolarmente un'indagine; abbiamo dei ritorni interessanti e utilizziamo le informazioni ma potremmo fare di più
 - Facciamo regolarmente un'indagine; abbiamo dei ritorni particolarmente interessanti e utilizziamo le informazioni per indirizzare gli investimenti sulle nostre persone e ottenere un impatto positivo sul business
- I.G. Con quale frequenza la sua organizzazione realizza l'indagine di opinione tra i dipendenti?
- Più di una volta l'anno
 - Annualmente
 - Ogni due anni
 - Ogni tre anni o più
 - Senza alcuna pianificazione
- I.H. Quale tra queste affermazioni descrive meglio le capacità di gestione del cambiamento della sua organizzazione?
- Non abbiamo capacità di gestione del cambiamento al nostro interno
 - Abbiamo capacità di gestione del cambiamento limitate e disperse nell'organizzazione
 - Abbiamo un gruppo che si occupa di gestione del cambiamento all'interno dell'organizzazione
 - Abbiamo un toolkit di gestione del cambiamento utilizzato dai diversi settori dell'organizzazione
- I.I. Rispetto alla vostra spesa in tecnologia HR nel 2014, si aspetta che nel 2015 la spesa sarà:
- Molto più bassa (riduzione di oltre il 20% nel 2015)
 - Più bassa (riduzione di meno del 20% nel 2015)
 - Circa la stessa
 - Più alta (aumento fino al 20% nel 2015)
 - Molto più alta (aumento di oltre il 20% nel 2015)
- I.J. In quale area della tecnologia HR prevedete di fare il più grande investimento nel 2015?
- Sistema gestionale HR principale (HRMS)
 - Talent management
 - Compensation
 - Payroll
 - Benefits
 - Case management
 - HR/portale di comunicazione per i dipendenti
 - Dati e analytics in ambito HR
 - Knowledge base
 - Document management
 - Workforce planning
 - Altro (specificare):

I.K Quali indicatori utilizzate per monitorare l'efficacia dell'HR e della forza lavoro? (può selezionare più risposte)

Reclutamento e selezione	Assessment	Sviluppo	Rewards	Engagement & Retention	Leadership	Funzione HR
Assunzioni esterne vs. selezioni interne	Livello di competenza	Frequenza alle iniziative di formazione	Distribuzione della retribuzione e di base	Distribuzione dell'engagement	Capacità manageriali	HR FTE: Organization FTE Ratio
Tempo di copertura della posizione/ruolo	Tempi per la promozione	Costo della formazione	Distribuzione dei Bonus	Turnover rispetto alle performance	Distribuzione delle performance	Spese HR sul totale delle spese dell'organizzazione
Qualità delle assunzioni	Distribuzione delle valutazioni di Performance	Trasferimenti interni	Cambiamenti della retribuzione e di base legati alle performance	Turnover rispetto al tempo (posizione, organizzazione)	Tempo nella posizione	Soddisfazione del cliente della funzione HR
Tasso di Retention dei nuovi assunti	Performance Plan Turnover	Tempo nella posizione	Costo totale del lavoro	Turnover nei ruoli critici	Rischio di turnover e di uscita (pensionamento)	Costo HR/FTE dell'organizzazione
Altro: _____	Altro: _____	Altro: _____	Altro: _____	Altro: _____	Altro: _____	Altro: _____

II. LA SUA FUNZIONE HR**II.A. Struttura, Risorse, Ruoli e Responsabilità**

II.A.1 Quale delle seguenti alternative descrive meglio l'attuale struttura complessiva della sua funzione HR globale?

- Singola funzione HR per l'intera azienda
- Funzioni HR distinte per unità di business con una supervisione a livello Corporate
- Funzioni HR distinte per area geografica con una supervisione a livello Corporate
- Funzioni HR distinte per una combinazione di area geografica e di business unit con una supervisione a livello Corporate
- Funzioni HR indipendenti (sia per business unit e/o geografia) senza supervisione significativa a livello Corporate
- Altro (specificare):

II.A.2 Prevede cambiamenti nella Sua struttura nel 2015 o nel 2016? *Può selezionare più risposte.*

- Nessun cambiamento previsto.
- Sì, andremo verso una singola struttura HR per l'intera Organizzazione.
- Sì, decentralizzeremo la struttura HR per consentirne la gestione per unità di business o per area geografica.
- Sì, andremo verso un modello di Shared Services con Centri di Eccellenza HR (COEs) e HR Business Partner.
- Sì, offriremo servizi aggiuntivi all'interno del nostro modello di Shared Services.
- Sì, metteremo insieme i nostri HR Shared Services con altre funzioni aziendali (ad esempio, Finance).
- Sì, ci allontaneremo da un modello di Shared Services.
- Sì, andremo verso l'outsourcing di (alcune/diverse) funzioni HR.
- Sì, riporteremo al nostro interno (alcune/diverse) funzioni precedentemente esternalizzate.
- Sì, Altro (specificare):

II.A.3 Se avete risposto "Sì" a una delle opzioni nella domanda II.A.2: Quali sono i motivi per cambiare la struttura attuale delle risorse umane? *Può selezionare più risposte.*

- Riorganizzazione aziendale
- Cambiamento della strategia di business
- Contenimento dei costi
- Ricerca di ulteriore efficienza
- Miglioramento della qualità
- Globalizzazione
- Altro (specificare):

II.A.4a La sua funzione HR utilizza un HR Shared Services per erogare i servizi HR? *Può selezionare più risposte.*

- Sì, utilizziamo un service center(s) interno *onshore* (ovverosia il centro dove si svolgono le attività e i fruitori dei rispettivi servizi si trovano nello stesso Paese)
- Sì, utilizziamo un service center(s) interno *offshore* (ovverosia il centro dove si svolgono le attività e i fruitori dei rispettivi servizi si trovano in Paesi differenti)
- Sì, utilizziamo un provider(s) esterno *onshore*
- Sì, utilizziamo un provider(s) esterno *offshore*
- Altro (specificare):
- No

II.A.4b Se ha selezionato “Sì” in una delle precedenti risposte, la preghiamo di indicare il luogo dei vostri service center offshore:

II.A.5 Chi presidia gli HR Shared Services nella sua azienda?

- La nostra Funzione HR
- La funzione IT/IS
- Una Funzione di Shared Services a livello aziendale
- Una società terza/esterna
- Altro (specificare)

II.A.6 Chi ha la responsabilità primaria per le seguenti attività nella vostra azienda?

DEFINIZIONI

- **Payroll processing (esclusa rilevazione presenze)** — Gestire il sistema di payroll per calcolare la retribuzione e produrre la busta paga oppure gestire consulenze o interfacce utente, raccogliendo e lavorando le autorizzazioni per le deduzioni obbligatorie (tasse) e non obbligatorie e rimettendo le deduzioni individuali del dipendente e i contributi dell'organizzazione alle agenzie governative o a altri vendors
- **Monitoraggio rilevazione presenze** — Raccogliere e processare sia i rapporti manuali relativi alle presenze e all'orario di lavoro, monitorare e processare i report relativi alle assenze e ai ritardi, sia processare i file di interfaccia relativi alle presenze e all'orario di lavoro delle unità/sedi che sottomettono i report elettronicamente
- **Recruiting** — Il processo di ricerca, individuazione e selezione dei dipendenti con le abilità, conoscenze e competenze per svolgere un determinato ruolo
- **Compensation administration** — Fornire ai dipendenti il pacchetto retributivo complessivo che include sia la retribuzione di base che i fringe benefits (tempo extra, bonus, incentivi, ecc.) che riconosca e premi la prestazione e la produttività mantenendo una posizione competitiva sul mercato e l'equità interna
- **Training administration** — Coordinare le attività necessarie per erogare attività formative, incluso il rispondere alle domande dei dipendenti rispetto a tempi della formazione, date e sedi; distribuire informazione sulle attività formative; coordinare la pianificazione e la logistica; assegnare i docenti; iscrivere i partecipanti; monitorare la partecipazione e il feedback dei partecipanti; individuare i partner per la formazione; identificare le sedi; gestire i costi; identificare i dipendenti eleggibili per le attività formative
- **Succession planning** — Definire i criteri per il processo di successione per l'azienda o per una linea di business; fornire formazione sui processi e gli strumenti per la gestione delle successioni; erogare una

adeguata comunicazione per la gestione del processo; identificare i potenziali successori per i ruoli senior; fornire strumenti, formazione e template per mettere in grado i leader e i manager di identificare i dipendenti con alto potenziale per la pianificazione della successione

- *Employee relations* — Comprendere le leggi e i regolamenti esecutivi per assicurare che tutti i dipendenti siano trattati in modo appropriato, gestione dei diritti e delle responsabilità dei dipendenti basate sulle politiche e sulle leggi del lavoro in ambiti in cui siano presenti o meno i sindacati
- *Performance management* — Definire gli obiettivi di riferimento per specifici ruoli dell'organizzazione,
- analizzare i risultati di performance, verificare il rispetto delle linee guida relative alla distribuzione delle performance, supporto ai senior leaders
- *Workforce data management* — Sviluppare e realizzare le architetture, politiche, pratiche e procedure che gestiscono tutti i dati sulle esigenze legate al ciclo di vita delle risorse in quanto collegati ai processi di pianificazione, analisi e reporting della forza lavoro
- *Workforce reporting* — Produrre report statistico/operativi, per le principali attività di analisi e pianificazione della forza lavoro
- *Workforce analytics* — Utilizzare strumenti e metriche di analisi dei dati per la misurazione e miglioramento della performance della forza lavoro complessiva; può includere analisi della selezione, staffing, formazione e sviluppo, gestione del personale, compensation e benefit, come pure di indicatori standard che consistono in tempi per la copertura della posizione, costo dell'assunzione, numero di dipendenti aggiunto a payroll sul totale della popolazione aziendale, tasso di retention, tasso di rimpiazzo, tempo necessario per iniziare e tasso di accettazione delle offerte
- *Workforce planning* — Comprendere la domanda e offerta sia della quantità che delle capacità dei talenti interni ed esterni, analizzare i costi e le performance per assicurare una ottima distribuzione del talento, riallocare l'investimento sul capitale umano per aumentare il ROI

Attività	HR leadership	HR business partner	HR generalist	HR COE (es. talent management)	HR operations/s hared services	IT or HRIT	Finance	Fornitore esterno	Altro/ Non so
Payroll processing (esclusa rilevazione presenze)									
Rilevazione presenze									
Recruiting									
Compensation administration									
Learning administration									
Succession planning									
Employee relations									
Performance management									
Workforce data management									
Workforce reporting									
Workforce analytics									
Workforce planning									

II.A.7a HR RESOURCING – RUOLI

Approssimativamente quanti full time equivalent (FTE) stanno supportando le attività HR per la gestione della forza lavoro complessiva della sua organizzazione? Ai fini della domanda, la preghiamo di inserire i dipendenti che forniscono supporto sul payroll, attività “time and labor”, anche se non riportano all’HR.

Inserire il numero approssimativo di headcount per HR: _____

II.A.7b

In che modo le risorse sono distribuite per ciascuna area? Per questa domanda, la preghiamo di includere la stima percentuale sul totale FTE indicato sopra che è attribuibile all’area funzionale dell’HR specifica. La preghiamo inoltre di indicare se queste aree utilizzano risorse al di fuori di HR o contrattisti esterni.

	% sul totale del FTE dell’HR	Risorse esterne all’HR (Parti del Finance, IT o delle business unit)	Utilizzo di contrattisti esterni (Include solo i contrattisti, esclude gli outsourcer)
<i>HR leadership</i> — Direttore HR, e tutti i livelli da direttore in su che riportano direttamente al Direttore HR	%	<input type="radio"/> Basso numero di risorse <input type="radio"/> Medio numero di risorse <input type="radio"/> Alto numero di risorse	<input type="radio"/> Basso numero di risorse <input type="radio"/> Medio numero di risorse <input type="radio"/> Alto numero di risorse
<i>HR business partners</i> — Lavora in partnership con i leader dell’organizzazione (es. business unit, linea di business, divisione) per definire la people strategy e facilitare i cambiamenti a supporto della strategia di business	%	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto
<i>HR generalists</i> — Ruolo che fornisce supporto operativo HR per un gruppo di dipendenti e manager; può eseguire alcune attività amministrative; fornire input alla strategia HR e all’HR business partner o all’HR business leader	%	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto
<i>HR operations/shared services/service center</i> — Principale responsabile del supporto amministrativo e delle transazioni collegati ai servizi HR; include il supporto amministrativo all’interno di un call center; staff focalizzato sulla gestione amministrativa dei fornitori in un contesto di attività esternalizzate; Risorse HRIT dedicate al disegno e mantenimento dei sistemi tecnologici HR; può includere lo staff focalizzato sulla gestione dei fornitori IT in un contesto di attività esternalizzate o realizzate in parte da personale interno e in parte da fornitori esterni	%	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto
<i>HR specialists/COEs: compensation and benefits</i> — Subject matter expert sui temi di compensation e benefits che definisce le politiche relative ai piani di assistenza sanitaria, pensionistica e di benessere e le strategie di compensation per i dipendenti	%	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto
<i>HR specialists/COEs: talent management</i> — Subject matter expert che definisce la visione dell’organizzazione e i principi chiave per lo sviluppo e la gestione della leadership, e la gestione del talento dei dipendenti	%	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto	<input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto

<p><i>HR specialists/COEs: employee relations</i> — Subject matter expert che definisce la strategia dell'organizzazione gestendo le politiche del lavoro, assicurando che i dipendenti siano trattati nel rispetto delle leggi sul lavoro. Inoltre definisce la strategia per la contrattazione collettiva e/o delle relazioni industriali all'interno dell'organizzazione. Lavora come esperto a supporto degli HR locali per le problematiche relative alle relazioni industriali..</p>	<p>%</p>	<p><input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto</p>	<p><input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto</p>
<p><i>Altro</i> — Qualsiasi altra tipologia di staff che riporta direttamente a HR ma non è stata inclusa nei precedenti ruoli (es., assistenti amministrativi, HR communicators ecc.)</p>	<p>%</p>	<p><input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto</p>	<p><input type="radio"/> Basso <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Alto</p>

III. INIZIATIVE HR

III.A.1 Indichi quale delle seguenti iniziative sono state intraprese dalla sua funzione HR negli ultimi 18 mesi. *Può selezionare più risposte.*

- Outsourcing di attività in precedenza gestite internamente
- Implementazione e attivazione di servizi self-service per i manager
- Implementazione di iniziative per migliorare le capacità di gestione delle persone da parte dei manager di linea
- Re-ingegnerizzazione dei processi chiave HR
- Internalizzazione di servizi in precedenza dati in outsourcing
- Implementazione di un modello di shared services
- Ri-focalizzazione del ruolo degli HR business partner
- Variazione dello scopo dei Centri di eccellenza (COEs) nell'HR
- Implementazione di un nuovo HR Management System
- Implementazione di un nuovo Portale HR
- Implementazione di un nuovo sistema di talent management
- Introduzione di nuovi tipi di strumenti di collaborazione per la realizzazione dei servizi HR
- Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR analytics
- Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR PMO (project management office)
- Altro (specificare):

III.A.2 *Per le iniziative HR che ha selezionato nella domanda III.A.1, fino a che punto i risultati ottenuti per ogni iniziativa hanno raggiunto le aspettative? Selezionarne una in ogni riga*

Iniziativa HR	Ben al di sotto delle aspettative	Leggermente al di sotto delle aspettative	Aspettative soddisfatte	Leggermente al di sopra delle aspettative	Ben al di sopra delle aspettative	Troppo presto per dire
Outsourcing di attività in precedenza gestite internamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione e attivazione di servizi self-service per i manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di iniziative per migliorare le capacità di gestione delle persone da parte dei manager di linea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re-ingegnerizzazione dei processi chiave HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internalizzazione di servizi in precedenza dati in outsourcing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un modello di shared services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ri-focalizzazione del ruolo degli HR business partner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variazione dello scopo dei Centri di eccellenza (COEs) nell'HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo HR System	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo Portale HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo sistema di talent management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Introduzione di nuovi tipi di strumenti di collaborazione per la realizzazione dei servizi HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR PMO (project management office)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro (specificare):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III.A.3 Per le iniziative che ha selezionato nella domanda III.A.1, quali tattiche di gestione del cambiamento ha utilizzato?

Iniziativa HR	Leading (Preparare i leader a ispirare fiducia nel cambiamento, creare chiarezza tra i dipendenti e promuovere senso di appartenenza ad una comunità)	Measuring (Utilizzare un equilibrato set di indicatori per definire il successo e supportare il miglioramento continuo)	Communicating (Creare comprensione e indirizzare le azioni dei dipendenti)	Involving Creare opportunità specifiche per i dipendenti per influenzare il cambiamento)	Learning (Assicurare che le persone abbiano la conoscenza e le competenze per adattarsi al cambiamento e essere efficace nel proprio ruolo)	Sustaining (Rinforzare i comportamenti di cambiamento nel tempo attraverso strutture, tecnologia, processi e iniziative per le persone)
Outsourcing di attività in precedenza gestite internamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione e attivazione di servizi self-service per i manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di iniziative per migliorare le capacità di gestione delle persone da parte dei manager di linea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re-ingegnerizzazione dei processi chiave HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internalizzazione di servizi in precedenza dati in outsourcing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un modello di shared services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ri-focalizzazione del ruolo degli HR business partner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variatione dello scopo dei Centri di eccellenza (COEs) nell'HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo HR System	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Introduzione di nuovi tipi di strumenti di collaborazione per la realizzazione dei servizi HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo Portale HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo sistema di talent management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR PMO (project management office)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro (specificare):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III.A.4 Per le iniziative HR selezionate con la domanda III.A.1:

Iniziativa HR	Avete creato un business case?	Avete identificato indicatori di misurazione di successo?	Avete modificato ruoli o strutture?	Avete modificato processi HR?	Qual è stata la vostra spesa approssimativa in USD?	Avete raggiunto il ROI che avevate stabilito?
Outsourcing di attività in precedenza gestite internamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione e attivazione di servizi self-service per i manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione di iniziative per migliorare le capacità di gestione delle persone da parte dei manager di linea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Re-ingegnerizzazione dei processi chiave HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Internalizzazione di servizi in precedenza dati in outsourcing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione di un modello di shared services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Ri-focalizzazione del ruolo degli HR business partner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Variazione dello scopo dei Centri di eccellenza (COEs) nell'HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo HRSystem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo Portale HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Implementazione di un nuovo sistema di talent management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Introduzione di nuovi tipi di strumenti di collaborazione per la realizzazione dei servizi HR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Investimento iniziale o ulteriore su temi di HR PMO (project management office)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>
Altro (specificare):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> < 100,000 <input type="radio"/> 100k to 500k <input type="radio"/> 500k to 1M <input type="radio"/> > 1M	<input type="radio"/>

IV. LA VOSTRA TECNOLOGIA HR

IV.A. HR Management System (HRMS) si riferisce al sistema core per l'amministrazione della forza lavoro e archiviazione delle informazioni. Questo sistema può avere o non avere altre funzionalità incorporate (ad es: payroll, talent management, recruiting).

IV.A.1 Qual è il principale HRMS della Sua azienda? Per favore selezioni solo una risposta.

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Acrede | <input type="radio"/> NuView |
| <input type="radio"/> ADP/Enterprise | <input type="radio"/> OBIC |
| <input type="radio"/> ADP/Globalview | <input type="radio"/> Oracle (Legacy Oracle HRMS) |
| <input type="radio"/> ADP/Vantage | <input type="radio"/> Oracle/Exact |
| <input type="radio"/> Casio | <input type="radio"/> Oracle/HCM Cloud |
| <input type="radio"/> Ceridian/Dayforce | <input type="radio"/> Oracle/PeopleSoft |
| <input type="radio"/> Ceridian/Legacy (Source, inView) | <input type="radio"/> SAP |
| <input type="radio"/> CDC/Platinum | <input type="radio"/> SAP/SuccessFactors Employee Central |
| <input type="radio"/> Cityray | <input type="radio"/> Silkroad |
| <input type="radio"/> Frontier/CHRIS | <input type="radio"/> SumTotal |
| <input type="radio"/> Infor/Infinium | <input type="radio"/> Talent2 |
| <input type="radio"/> Infor/Lawson | <input type="radio"/> Ultimate Software/Ultipro |
| <input type="radio"/> Infor/Smartstream | <input type="radio"/> Workday |
| <input type="radio"/> IPL | <input type="radio"/> Works Application |
| <input type="radio"/> Kingdee | <input type="radio"/> yonyou (legacy UFIDA) |
| <input type="radio"/> Lumesse | <input type="radio"/> Custom/In-house |
| <input type="radio"/> MRC | <input type="radio"/> Altro (specificare) |
| <input type="radio"/> NorthgateArinso euHReka | |

IV.A.2 La sua azienda sta attualmente implementando o sta pianificando di implementare un nuovo HRMS nel 2015?

- Sì
- No

IV.A.3 Se ha selezionato "Sì" alla domanda IVA.2, quali sono i principali benefici che vi aspettate di ottenere usando una soluzione SaaS rispetto alle altre opzioni che avete analizzato? *Selezioni fino a tre risposte.*

- Più veloce da implementare
- Costi iniziali più bassi
- Costi in corso più bassi (ad es., riduzione di hardware, supporto IT, costi dello staff per i sistemi di manutenzione)
- Costi ricorrenti prevedibili
- Più facile da gestire su base continuativa
- Migliori funzionalità
- Aggiornamenti pianificati, in cui riceviamo le funzionalità più recenti e miglior
- Altro (specificare):

IV.A.4 Se ha risposto “No” alla domanda IV.A.2, quali sono i motivi principali? Selezioni fino a tre risposte.

- Il sistema esistente soddisfa le nostre esigenze
- Mancanza di budget
- Abbiamo recentemente implementato il sistema esistente
- Nessun supporto organizzativo per il nuovo sistema
- Altro(specificare):

IV.A.5 Se ha risposto “Si” alla domanda IV.A.2, quale nuovo HRMS avete scelto di implementare? Per favore selezioni solo una risposta.

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Acrede | <input type="radio"/> NuView |
| <input type="radio"/> ADP/Enterprise | <input type="radio"/> OBIC |
| <input type="radio"/> ADP/Globalview | <input type="radio"/> Oracle (Legacy Oracle HRMS) |
| <input type="radio"/> ADP/Vantage | <input type="radio"/> Oracle/Exact |
| <input type="radio"/> Casio | <input type="radio"/> Oracle/HCM Cloud |
| <input type="radio"/> Ceridian/Dayforce | <input type="radio"/> Oracle/PeopleSoft |
| <input type="radio"/> Ceridian/Legacy (Source, inView) | <input type="radio"/> SAP |
| <input type="radio"/> CDC/Platinum | <input type="radio"/> SAP/SuccessFactors Employee Central |
| <input type="radio"/> Cityray | <input type="radio"/> Silkroad |
| <input type="radio"/> Frontier/CHRIS | <input type="radio"/> SumTotal |
| <input type="radio"/> Infor/Infinium | <input type="radio"/> Talent2 |
| <input type="radio"/> Infor/Lawson | <input type="radio"/> Ultimate Software/Ultipro |
| <input type="radio"/> Infor/Smartstream | <input type="radio"/> Workday |
| <input type="radio"/> IPL | <input type="radio"/> Works Application |
| <input type="radio"/> Kingdee | <input type="radio"/> yonyou (legacy UFIDA) |
| <input type="radio"/> Lumesse | <input type="radio"/> Custom/In-house |
| <input type="radio"/> MRC | <input type="radio"/> Currently evaluating new HRMS options |
| <input type="radio"/> NorthgateArinso euHReka | <input type="radio"/> Altro (specificare) |

IV.B PORTALE HR

IV.B.1 La sua azienda utilizza un portale HR?

- Sì, abbiamo un portale HR disponibile sia per l'HR che per i dipendenti
- Sì, abbiamo un portale HR disponibile solo per HR
- No, ma stiamo lavorando per sviluppare un portale HR — andare alla sezione IV.C
- No, non abbiamo in programma di sviluppare un portale HR — andare alla sezione IV.C

IV.B.2 Quale tecnologia di HR Portal state attualmente utilizzando? *Può selezionare più risposte.*

- ADP
- Infor (Legacy Enwisen)
- Mercer Belong
- Oracle (Legacy Oracle Portal)
- Oracle (Legacy PeopleSoft Portal)
- SAP Portal
- Towers Watson HR Portal
- In-house/Custom-developed HR portal
- Altro (specificare):

IV.B.3 Quali delle seguenti caratteristiche sono parte integrante del vostro portale HR? *Può selezionare più risposte.*

- HR case management
- HR service center knowledge base
- HR collaboration site(s)
- Benefits administration
- Online summary plan descriptions (web-based, not PDFs)
- Singolo Sign-On di autenticazione ai sistemi aziendali interni
- Singolo Sign-On di autenticazione a fornitori esterni e amministratori
- Strumenti di content management
- Funzionalità social media
- Supporto per lingue multiple
- Mobile access/ottimizzazione
- Esperienza personalizzata – contenuti personalizzati
- Supporto per portali HR su devices portatili (ad es., apps oppure responsive design)
- Accesso da computer esterni alla rete aziendale (ad es. dal computer di casa)
- Caratteristiche che supportano la gestione dei documenti

IV.B.4 Da quanto tempo il vostro portale HR è stato rinnovato, riprogettato, migliorato o revisionato?

- Più di due anni fa
- Negli ultimi due anni
- In corso d'opera adesso
- Programmato per il prossimo anno

IV.B.5 Quanto il vostro portale HR è efficace nel soddisfare gli obiettivi prefissati?

- Molto efficace
- Piuttosto efficace
- Nè efficace nè inefficace
- Piuttosto efficace
- Per nulla efficace

IV.B.6 Qual è il motivo principale per cui avete sviluppato il portale HR?

- Unico punto di comunicazione per HR ai dipendenti
- Assicurare la compliance/Policy di comunicazione
- Promuovere l'Employee/Manager self-service
- Sportello unico per l'accesso a tutti i sistemi HR
- Information sharing/Knowledge management
- Social/Collaboration across enterprise
- Altro (specificare)

IV.B.7 Quale delle seguenti descrive le criticità del vostro portale HR esistente? *Può selezionare più risposte.*

- Le informazioni sono troppo generiche o mancano di sufficiente personalizzazione
- Il contenuto è datato/non aggiornato
- Il contenuto è difficile o richiede troppo tempo per essere mantenuto e aggiornato
- Molti siti web HR con contenuto sovrapposto o in competizione
- Mancanza di governance nella gestione del contenuto
- Le capacità di ricerca non sono abbastanza efficaci
- L'accesso è limitato alle sole connessioni intranet (non Internet)
- I siti hanno branding, look and feel o navigazione incoerenti
- Dati sull'utilizzo del sito limitati
- Troppi login ai sistemi HR
- Il sito non supporta i dispositivi mobili (tablet o telefono)

IV.B.8 Se avete recentemente riprogettato o prevedete di riprogettare il vostro portale HR, quali sono stati / sono i vostri tre più importanti obiettivi in ordine di priorità? *Inserite 1, 2 e 3 per indicare il più importante, il secondo più importante e il terzo più importante*

	Migliorare il <i>look and feel</i> e la fruibilità del sito
	Implementare/migliorare le <i>social capabilities</i> (ad es., utilizzare le votazioni e i commenti, i <i>blog</i> , i <i>forum</i> di discussione)
	Migliorare le capacità di ricerca
	Ridurre il numero di siti Web HR frammentati
	Ridurre il numero dei login ai sistemi HR
	Ottimizzare i contenuti web
	Sviluppare ed attuare un modello di governance per la gestione dei contenuti
	Migliorare la velocità e le capacità di manutenzione dei contenuti per avere contenuti recenti ed aggiornati
	Consentire l'accesso da Internet
	Implementare l'accesso dai dispositivi mobili
	Consentire analisi più approfondite sull'utilizzo del portale

IV.C MOBILE TECHNOLOGY

IV.C.1 *La sua azienda utilizza applicazioni “mobile” (tablet o phone) per finalità HR?*

- Sì, stiamo facendo leva su tecnologia mobile per finalità HR
- No, ma stiamo pianificando di fare ricorso ad applicazioni mobile entro i prossimi 12 – 18 mesi – *Andare alla Sezione IV.D*
- No, non prevediamo di fare ricorso ad applicazioni mobile entro i prossimi 12 – 18 mesi – *Andare alla Sezione IV.D*
- Non so – *Andare alla Sezione IV.D*

IV.C.2 *Quanto sono efficaci i dispositivi “mobile” per le applicazioni HR?*

- Molto efficaci
- Piuttosto efficaci
- Nè efficaci nè inefficaci
- Piuttosto inefficaci
- Per nulla efficaci

IV.C.3 *Quanto siete soddisfatti delle vostre applicazioni HR “mobile”?*

- Molto soddisfatti
- Piuttosto soddisfatti
- Nè soddisfatti nè insoddisfatti
- Piuttosto insoddisfatti
- Per nulla soddisfatti

IV.C.4 *Per quali transazioni/scopi utilizzate il dispositivo “mobile”? Può selezionare più risposte.*

- Inserimento allocazione del tempo rispetto alle attività
- Approvazione time card
- Approvazione spese
- Employee self-service
- Manager self-service
- Apertura ticket per segnalare criticità/guasti o porre domande
- Recruiting
- Visualizzazione dello stipendio/ benefit statement
- Altro (specificare):

IV.D TECNOLOGIA PER IL COMPENSATION E TALENT MANAGEMENT

Il Talent management in questa sezione dell'indagine include staffing/recruiting, performance management, compensation, learning management, career development e succession planning.

IV.D.1 Per ognuna delle seguenti aree funzionali, selezioni il vostro principale sistema di delivery, e/o indichi se prevedete di fare cambiamenti

Area Funzionale	Manuale/ cartacea	Attuale sistema HRMS	Tool ad- hoc/ sviluppato in house	Best-of- breed technology	Non applicabile	Previsione di cambiare approccio o fornitore nei prossimi 18 mesi
Recruiting/Staffing — External	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recruiting/Staffing — Internal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Onboarding/Joiner administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — Market analysis/Survey management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — Global grading/Job leveling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — Base pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — Variable pay/Bonus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — Sales/Incentive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Compensation — long term/equity/stock	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Total rewards statements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Performance management (goal setting, assessment)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Learning management and training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Career development/Planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Succession planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Workforce planning/analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

IV.D.2. Per ognuna delle seguenti aree funzionali in cui state utilizzando delle soluzioni tecnologiche, indichi l'efficacia della vostra attuale tecnologia nell'aiutare l'azienda verso il raggiungimento dei propri obiettivi di Talent management.

Area Funzionale	Per nulla efficace	Abbastanza inefficace	Né efficace né inefficace	Abbastanza efficace	Molto efficace
Recruiting/Staffing — External	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recruiting/Staffing — Internal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onboarding/Joiner administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — Market analysis/Survey management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — Global grading/Job leveling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — Base pay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — Variable pay/Bonus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — Sales/Incentive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation — long term/equity/stock	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Total rewards statements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance management (goal setting, assessment)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Learning management and training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Career development/Planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Succession planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Workforce planning/ analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V PAYROLL**V.A Payroll**

V.A.1 La preghiamo di rispondere alla domanda per il paese nel quale la sua organizzazione ha il proprio headquarter: La sua azienda utilizza un unico fornitore/sistema per la gestione del payroll per l'intera organizzazione? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- Sì, è parte del nostro HRMS. *Andare alla domanda V.A.4.*
- Sì, ma *non* è parte del nostro HRMS.
- No, ma stiamo lavorando per unificarli a livello globale.
- No, ma stiamo lavorando per unificarli a livello regionale.
- No, non abbiamo in programma di unificarli.

V.A.2 La preghiamo di rispondere alla domanda per i paesi al di fuori di quello nel quale la sua organizzazione ha il proprio headquarter: La sua azienda utilizza un unico fornitore/sistema per la gestione del payroll per l'intera organizzazione? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- Sì, è parte del nostro HRMS. *Andare alla domanda V.A.4.*
- Sì, ma *non* è parte del nostro HRMS.
- No, ma stiamo lavorando per unificarli a livello globale.
- No, ma stiamo lavorando per unificarli a livello regionale.
- No, non abbiamo in programma di unificarli.

V.A.3 Identificare il/i principale/i fornitore/i utilizzato per la gestione del payroll della sua azienda. *Può selezionare più risposte*

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Acrede | <input type="checkbox"/> Galaxy |
| <input type="checkbox"/> Activpayroll | <input type="checkbox"/> Grant Thornton |
| <input type="checkbox"/> ADP Enterprise | <input type="checkbox"/> HCL |
| <input type="checkbox"/> ADP Globalview/Streamline | <input type="checkbox"/> i-admin |
| <input type="checkbox"/> ADP — Other | <input type="checkbox"/> Infosys |
| <input type="checkbox"/> Aon-Hewitt | <input type="checkbox"/> Intercomp Global Services |
| <input type="checkbox"/> BDO | <input type="checkbox"/> Meta4 |
| <input type="checkbox"/> Caliber Point | <input type="checkbox"/> Neeyamo |
| <input type="checkbox"/> CDP | <input type="checkbox"/> NorthgateArinso |
| <input type="checkbox"/> Celergo | <input type="checkbox"/> Paychex |
| <input type="checkbox"/> Ceridian/Dayforce | <input type="checkbox"/> PwC |
| <input type="checkbox"/> Ceridian — Other | <input type="checkbox"/> SafeGuard World International |
| <input type="checkbox"/> CloudPay | <input type="checkbox"/> Symphony |
| <input type="checkbox"/> Deloitte | <input type="checkbox"/> Talent2 |
| <input type="checkbox"/> DHR | <input type="checkbox"/> TCS |
| <input type="checkbox"/> European Payroll Services Alliance | <input type="checkbox"/> TMF |
| <input type="checkbox"/> FESCO | <input type="checkbox"/> Workday |
| <input type="checkbox"/> Frontier/CHRIS | <input type="checkbox"/> Altro (specificare): |

V.A.4 La preghiamo di rispondere alla domanda per il paese nel quale la sua organizzazione ha il proprio headquarter: Quale affermazione descrive meglio il vostro approccio alla gestione del payroll?

- Gestiamo il payroll prevalentemente in-house, facendo ricorso a processi manuali
- Gestiamo il payroll prevalentemente in-house, facendo ricorso a soluzioni automatizzate
- Utilizziamo prevalentemente servizi di payroll (mantenendo il controllo sui pagamenti e la relazione con i dipendenti e le terze parti nel farci carico delle richieste).
- Diamo per lo più in outsourcing l'intera amministrazione delle buste paga.
- Utilizziamo un giusto mix di approcci.

V.A.5 La preghiamo di rispondere alla domanda per i paesi al di fuori di quello nel quale la sua organizzazione ha il proprio headquarter: Quale affermazione descrive meglio il vostro approccio alla gestione del payroll?

- Gestiamo il payroll prevalentemente in-house, facendo ricorso a processi manuali
- Gestiamo il payroll prevalentemente in-house, facendo ricorso a soluzioni automatizzate
- Utilizziamo prevalentemente servizi di payroll (mantenendo il controllo sui pagamenti e la relazione con i dipendenti e le terze parti nel farci carico delle richieste).
- Diamo per lo più in outsourcing l'intera amministrazione delle buste paga.
- Utilizziamo un giusto mix di approcci.

V.A.6 Quale affermazione descrive meglio la vostra strategia per la gestione del payroll?

- Permettiamo ad ogni location di determinare la propria strategia.
- Ci sforziamo per utilizzare un unico sistema/fornitore all'interno di un Paese.
- Ci sforziamo per utilizzare un unico sistema/fornitore all'interno di una Region.
- Abbiamo scelto un sistema/fornitore globale e utilizziamo altri sistemi/fornitori solo in casi eccezionali.
- Abbiamo identificato un ristretto numero di sistemi/fornitori e selezioniamo il sistema/fornitore in base al numero di dipendenti presenti nella location/region.
- Altro (specificare):

VI. APPENDICE OPZIONALE: IL VOSTRO HRMS – PEOPLESOFT, SAP E WORKDAY**VI.A. PEOPLESOFT**

Se avete indicato Oracle/Peoplesoft (o un prodotto Oracle come Fusion HCM Cloud) come HRMS principale alla domanda IV.A.1; compilate questa sezione, altrimenti andate alla fine della survey.

VI.A.1 Quanto bene è compreso il vostro possibile percorso verso HCM Cloud?

- Molto bene – è compreso appieno
- Sì – abbiamo un alto livello di comprensione
- Moderatamente – abbiamo una comprensione di massima, ma abbiamo diversi interrogativi e vogliamo aspettare per ulteriori sviluppi
- Non bene – abbiamo capito poco come HCM Cloud entri nei nostri piani
- Per nulla

VI.A.2. Quale versione di PeopleSoft è attualmente in uso nella sua azienda? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- 8.3 o precedente
- 8.8
- 8.9
- 9.0
- 9.1
- 9.2
- Oracle HCM Cloud

VI.A.3 Quali sono i vostri piani per aggiornare il vostro applicativo PeopleSoft? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- Fare l'upgrade dell'esistente – procedere all'upgrade dell'ultima versione dell'applicazione esistente durante il 2015
- Aggiungere cloud – aggiungere soluzioni cloud e massimizzare gli investimenti sulle applicazioni esistenti nel corso del 2015
- Migrare al cloud – migrare verso il moderno Oracle HCM Cloud nel corso del 2015
- Piani di upgrade non ancora definiti
- Valutare le opzioni di altri fornitori

VI.B SAP

Se avete indicato SAP (o un prodotto SAP come Employee Central) come HRMS principale alla domanda IV.A.1; compilate questa sezione, altrimenti andate alla fine della survey

VI.B.1 Quale versione di SAP R/3 state utilizzando attualmente? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- 4.7/Enterprise o precedente
- mySAP ERP 2004 (ECC5)
- mySAP ERP 2005 (ECC6) con *enhancement pack 3* o precedente
- mySAP ERP 2005 (ECC6) con *enhancement pack 4*
- mySAP ERP 2005 (ECC6) con *enhancement pack 5*
- mySAP ERP 2005 (ECC6) con *enhancement pack 6*
- mySAP ERP 2005 (ECC6) con *enhancement pack 7* o successiva

VI.B.2 Che piani di upgrade avete per il vostro applicativo SAP HCM? *Per favore selezioni solo una risposta.*

- Upgrade a mySAP ERP 2004 (ECC5) nel 2015.
- Rinviare l'upgrade a mySAP ERP 2004 (ECC5) fino al 2016
- Upgrade a mySAP ERP 2005 (ECC6) nel 2015
- Rinviare l'upgrade a mySAP ERP 2005 (ECC6) fino al 2016
- Posticiperemo gli upgrade fino all'integrazione SAP/Success Factors
- Piani di upgrade non ancora definiti
- Valutare opzioni con altri fornitori.

VI.B.3 La recente acquisizione di SAP di SuccessFactors influenza la sua opinione sul software?

- Penso che migliorerà l'intera suite di SAP HCM.
- Penso che migliorerà la componente talent management di SAP.
- Non credo che avrà un grande impatto sul sistema SAP.
- Credo che si rivelerà una distrazione rispetto agli ulteriori sviluppi della suite SAP
- Altro (specificare):

VI.B.4 Quali sono i vostri piani per SAP/SuccessFactors (SAP/SF)?

- Stiamo migrando su una piattaforma SaaS-based SAP/SF entro i prossimi 12 mesi *per tutte le capabilities Human resource information system (HRMS).*
- Stiamo migrando su una piattaforma SaaS-based SAP/SF entro i prossimi 12 mesi *solo per le funzionalità talent management (non tutto HRMS).*
- Stiamo pensando di migrare su una piattaforma SaaS-based SAP/SF *per tutte le capabilities HRMS*, ma non abbiamo ancora piani sicuri.
- Stiamo pensando di migrare su una piattaforma SaaS-based SAP/SF *solo per le funzionalità talent management (non tutto HRMS)*, ma non abbiamo ancora piani sicuri.
- Usiamo già SuccessFactors per il talent management; staremo sulla piattaforma SAP HCM per le altre capabilities HRIS.
- Non abbiamo piani di migrare su quella piattaforma né per il talent management né l'intero HRIS.
- Altro (specificare):

VI.B.5 *Se ha selezionato “non abbiamo piani” alla Domanda VI.B.4, perché non state considerando di migrare sulla piattaforma SAP/SF? Può selezionare più risposte*

- La nostra attuale versione di SAP è strettamente integrata ad altri moduli e sistemi interni
- Non abbiamo sostenitori di piattaforme SaaS-based per HRIS
- Non siamo convinti che la funzionalità sia migliore della nostra attuale piattaforma
- Non ci sono chiari la value proposition complessiva, il pricing ed i benefits di SAP/SF
- La nostra attuale versione è altamente personalizzata ai bisogni dell'azienda
- Altro (specificare):

VI.C. WORKDAY

Se avete indicato Workday come HRMS principale alla domanda IV.A.1; compilate questa sezione, altrimenti andate alla fine.

VI.C.1 In quale mese/anno la sua azienda ha effettuato il “go live” su Workday per la prima volta?

VI.C.2 Nell’implementare Workday, qual è stato il vostro approccio?

- Abbiamo utilizzato un approccio big- bang (ad es. implementato tutte le funzionalità previste in tutti i Paesi contemporaneamente)– *andare alla Domanda VI.C.3*
- Abbiamo utilizzato un approccio per fasi (ad es. implementato funzionalità in diverse fasi) – *saltare alla domanda VI.C.4 e VI.C.5.*
- Abbiamo utilizzato un approccio per “ondate” (ad es. implementato funzionalità simili in più Paesi in diverse “ondate”) – *saltare alla domanda VI.C.4 e VI.C.5.*

VI.C.3 *Se ha selezionato “approccio big-bang” alla Domanda VI.C.2, qual è stata la durata (in mesi) del deployment di Worday?*

- 0 – 6 mesi
- 7 – 9 mesi
- 10 – 12 mesi
- 13 – 15 mesi
- 16 – 18 mesi
- Più di 18 mesi

VI.C.4 *Se ha selezionato “approccio per fasi” alla Domanda VI.C.2, qual è stata la durata (in mesi) della fase iniziale del vostro deployment di Worday?*

- 0 – 6 mesi
- 7 – 9 mesi
- 10 – 12 mesis
- Più di 12 mesi
- Più di 18 mesi

VI.C.5 *Se ha selezionato “approccio per fasi” alla Domanda V.C.2, qual è stata la durata (in mesi) dell’implementazione complessiva di Worday?*

- 0 – 6 mesi
- 7 – 9 mesi
- 10 – 12 mesi
- 13 – 15 mesi
- 16 – 18 mesi
- Più di 18 mesi

VI.C.6 Se ha selezionato “*approccio per ondate*” alla Domanda VI.C.2, qual è stata la durata (in mesi) della fase iniziale del vostro deployment di Workday?

- 0 – 6 mesi
- 7 – 9 mesi
- 10 – 12 mesi
- Più di 12 mesi
- Più di 18 mesi

VI.C.7 Se ha selezionato “*approccio per ondate*” alla Domanda V.C.2, qual è stata la durata (in mesi) dell’implementazione complessiva di Workday?

- 0 – 6 mesi
- 7 – 9 mesi
- 10 – 12 mesi
- 13 – 15 mesi
- 16 – 18 mesi
- Più di 18 mesi

VI.C.8 Qual è stato l’aspetto più impegnativo del vostro deployment? *Può selezionare più risposte.*

- Project management
- Risorse interne di progetto
- Change management e Comunicazione
- Conversione dei dati
- Integrazioni
- Configurazione di Workday
- Progettazione globale e ottenimento del consenso a livello globale
- Gestire i vari stakeholder
- Testing
- Altro (specificare)

VI.C.9 Qual è lo stato di implementazione dei moduli HR Workday nella sua organizzazione? *Selezioni una risposta per ogni riga.*

Modulo HR	Status dell’implementazione			
	In corso	Nel 2015	Nel 2016	Oltre il 2016 o nessun piano
Absence management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Applicant tracking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benefits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Big data analytics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Business asset tracking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Business plans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cash management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation changes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annual merit & bonus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Employee self-service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expenses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financial Accounting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
International assignments	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Job Requisitions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manager self-service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onboarding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Payroll — Canada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Payroll — U.S.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recruiting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Succession Planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talent management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Time Tracking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VI.C.10 Indichi quali modelli di staffing si stanno utilizzando in Workday. *Può selezionare più risposte.*

- Job Management
- Position Management

VI.C.11 Come definiresti il processo di aggiornamento di Workday?

- Molto impegnativo
- Piuttosto impegnativo
- Gestibile – né impegnativo né semplice
- Abbastanza semplice
- Molto semplice

VI.C.12 Riguardo l'attivare futuri upgrade/enhancement:

- Siamo abbastanza confidenti nell'attivare da soli qualsiasi futuro upgrade/enhancement
- Confidiamo nel supportare le integrazioni esistenti, ma utilizzeremo dei fornitori per le future integrazioni
- Prevediamo di utilizzare un fornitore che ci assista nell'attivare upgrades/enhancements
- Al momento non abbiamo un piano per come attiveremo futuri upgrades/enhancements

VI.C.13 Riguardo il supporto per l'integrazione esistente:

- Siamo abbastanza confidenti nell'attivare da soli le integrazioni esistenti
- Confidiamo nel supportare le integrazioni esistenti, ma utilizzeremo dei fornitori per le future integrazioni
- Utilizziamo un fornitore per assisterci nel supporto per le integrazioni esistenti
- Al momento non abbiamo un modo per supportare le integrazioni esistenti

Questo conclude la HR Service Delivery and Technology Survey 2015. Siamo molto contenti per la sua partecipazione! Riceverà i risultati nella primavera del 2015.

Saremmo lieti di averla tra i partecipanti al nostro Americas HR Service Delivery and Technology Forum 2015, dal 3 al 5 Maggio a Miami, Florida. In qualità di partecipante all'indagine, Lei e altre persone della sua azienda potranno avvalersi di uno sconto di \$400 rispetto al costo standard di partecipazione. Questo è in aggiunta agli altri sconti disponibili.

Quest'anno, in aggiunta allo sconto partecipante di \$400, può approfittare di un ulteriore sconto di \$200 in caso di iscrizione anticipata ("early-bird"). La registrazione dovrà essere pagata prima di venerdì 13 Marzo 2015.

Terremo inoltre dei forum in EMEA e in Asia Pacific, che si terranno nel corso del 2015.

Per ulteriori informazioni sul Forum HR Service Delivery e Technology Americas 2015 può visitare il sito: www.towerswatson.com/hrsdforum.

HR SERVICE DELIVERY AND TECHNOLOGY 2015 – SHARED SERVICES SURVEY

Le aziende che hanno indicato nell'HR Service Delivery Survey 2015 di avere una funzione interna di HR shared services (HRSS) e un contact center possono compilare questa parte addizionale dell'indagine.

IL QUESTIONARIO

Di seguito alcuni consigli per aiutarla a compilare il questionario:

- Potrebbe esserle di aiuto completare il questionario prima in formato cartaceo, trasmettendo alcune pagine ad altri colleghi per la compilazione o validazione sulle sezioni di propria competenza. Successivamente potrà inserire le risposte a sistema.
- La preghiamo di essere il più accurato possibile nelle sue risposte. Nel caso alcuni dati non fossero disponibili, risponda pure con una stima. Se una domanda non dovesse essere applicabile alla sua azienda, non risponda.
- Per salvare il questionario e rientrare successivamente, può semplicemente cliccare sul pulsante “Salva” in fondo alla pagina. Sarà possibile accedere al link del questionario in qualsiasi momento o inviarlo ad un collega per la compilazione.
- La preghiamo di completare il questionario entro il **13 Febbraio 2015**.
- Per qualunque domanda relativa al questionario, potrà contattare l'email hrrsdtsurvey@towerwatson.com

DEFINIZIONI

- Il Livello 0 rappresenta quel tipo di strumenti e tecnologie HR messe a disposizione dei dipendenti per avere accesso alle informazioni HR e attuare transazioni online.
- Il Livello 1 rappresenta il primo livello di servizio al dipendente. Questo livello riguarda una vasta gamma di semplici domande HR su tutte le aree di processo e attua semplici transazioni.
- Il Livello 2 rappresenta gli specialisti in specifiche aree di processo che attuano transizioni chiave e pianificano i servizi amministrativi (gestione del payroll, dei benefits, ecc...). Questo livello include anche gli assistenti che si occupano di attuare una ricerca veloce e una pronta risoluzione dei problemi, inclusi quelli provenienti dai fornitori.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Riceverà un report gratuito con i risultati del questionario.

Confidiamo nella sua partecipazione al nostro HR Service Delivery and Technology Forum 2015, che si terrà a livello globale dal 3 al 5 maggio a Miami, Florida. In qualità di partecipante all'indagine, Lei e altre persone della sua azienda potranno avvalersi di uno sconto di \$400 rispetto al costo standard di partecipazione. Questo è in aggiunta agli altri sconti disponibili.

Stiamo inoltre pianificando eventi in EMEA e in Asia Pacific, che si terranno nel corso del 2015 per i quali provvederemo a fornirle i relativi dettagli più avanti.

Per ulteriori informazioni sul Forum HR Service Delivery e Technology Americas 2015 può visitare il sito: www.towerwatson.com/hrrsdforum.

RISERVATEZZA

Abbiamo a cuore la sicurezza dei suoi dati e ci impegniamo a rispettare i seguenti punti:

- Rilascieremo pubblicamente solo dati aggregati, non le sue specifiche risposte.
- Il nome della sua azienda sarà incluso insieme alla lista di tutti i partecipanti all'indagine, nei report finali, nelle presentazioni e nelle mailing list a scopo informativo.

CONTATTI

La preghiamo di indicare sotto i vostri riferimenti per far sì che riceva una copia dei risultati dell'indagine.

Nome del rispondente	
Titolo del rispondente	
Indirizzo E-mail aziendale	
Nome dell'azienda	
Indirizzo dell'azienda	
Città	
Stato/Provincia	
Codice Postale	
Paese	

LA SUA AZIENDA

Per favore inizi con il dirci il settore principale nel quale opera la sua azienda. *Può selezionare una sola risposta.*

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Aerospace and Defense | <input type="radio"/> High Technology |
| <input type="radio"/> Automobiles and Transportation Equipment | <input type="radio"/> Hospitality — Hotel/Lodging |
| <input type="radio"/> Charities and Nonprofit | <input type="radio"/> Hospitality — Restaurant |
| <input type="radio"/> Chemicals | <input type="radio"/> Hospitality — Tourism and Leisure |
| <input type="radio"/> Communications | <input type="radio"/> Hospitality — Other Hospitality |
| <input type="radio"/> Consumer Goods | <input type="radio"/> Manufacturing |
| <input type="radio"/> Education | <input type="radio"/> Natural Resources |
| <input type="radio"/> Energy — Oil and Gas (including Pipeline) | <input type="radio"/> Printing |
| <input type="radio"/> Energy — Utilities | <input type="radio"/> Professional and Business Services |
| <input type="radio"/> Energy — Other Energy | <input type="radio"/> Property and Construction |
| <input type="radio"/> Entertainment | <input type="radio"/> Publishing |
| <input type="radio"/> Financial Services — Banking | <input type="radio"/> Retail |
| <input type="radio"/> Financial Services — Insurance | <input type="radio"/> Telecommunications |
| <input type="radio"/> Financial Services — Other Financial Services | <input type="radio"/> Transportation — Airline |
| <input type="radio"/> Food and Beverage | <input type="radio"/> Transportation — Railroad |
| <input type="radio"/> Government/Public Sector | <input type="radio"/> Transportation — Other Transportation |
| <input type="radio"/> Health Care — Hospital | <input type="radio"/> Wholesale |
| <input type="radio"/> Health Care — Pharmaceuticals | <input type="radio"/> Other (please specify): |
| <input type="radio"/> Health Care — Other Health Care | |

In questa sezione, le faremo domande riguardo la vostra funzione/ contact center HRSS esistente. La preghiamo di rispondere a quegli aspetti e location sui quali ha conoscenza.

VII. A HRSS — PANORAMICA

VII.A.1. Qual è la struttura del vostro modello di HRSS?

- Globale — una sede che serve tutti i clienti
- Regionale — tipica organizzazione geografica (Americas, EMEA, Asia Pacific)
- Regionale con funzioni a livello sotto-regionale — sede principale a livello di Region con sedi a livello sotto-regionale che forniscono specifici servizi funzionali (es., payroll, benefits)
- Altro (specificare):

VII.A.2. Descriva la struttura della vostra funzione HRSS. Dapprima, per ogni Region in cui avete dipendenti che sono supportati da HRSS, indichi il Paese dove è situato il contact center principale. Quindi indichi quanti Paesi nella Region sono supportati dal contact center principale.

Region	In quale paese è situato il contact center principale che supporta la Region?	Quanti paesi in questa Region sono supportati dal contact center principale?
Asia Pacific		
Europe		
Latin America		
Middle East/Africa		
North America		

VII.A.3. Indichi il numero di Paesi in ogni Region che sono supportati dalla Region nella prima colonna

Per service centers situati in:	Asia Pacific	Europe	Latin America	Middle East/Africa	North America
Asia Pacific					
Europe					
Latin America					
Middle East/Africa					
North America					

VII.A.4. In quale anno avete aperto il primo HRSS? _____(anno)

VII.A.5. Quanto tempo avete impiegato per implementare l’HRSS?

- Meno di 13 mesi
- 13 – 24 mesi
- 25 – 36 mesi
- 37 – 48 mesi
- Più di 48 mesi

VII.A.6. Avete utilizzato un approccio per fasi per l’implementazione?

- No, lo abbiamo implementato tutto insieme.
- Sì, per servizio (ad es., payroll, benefits).

- Sì, per area geografica.
- Sì, per cliente o business group.
- Sì, per tipologia di dipendenti (ad es., in forza, in pensione).
- Sì, per segmenti di popolazione (ad es., dipendente, manager, executive).
- Sì, con una combinazione degli elementi menzionati sopra.

VII.A.7. Quali sono i primi tre motivi per cui è stato creato il vostro HRSS? Per ciascuno dei tre motivi selezionati, la preghiamo di indicare in che misura i risultati hanno soddisfatto le aspettative della vostra azienda. *Selezionare fino a tre motivi così come il grado con cui gli obiettivi sono stati raggiunti.*

	Ben al di sotto delle aspettative	Leggermente al di sotto delle aspettative	Aspettative soddisfatte	Leggermente sopra le aspettative	Ben al di sopra delle aspettative	Troppo presto per dirlo
Risparmi su costi operativi correnti e di lungo termine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miglioramenti sostanziali nella qualità del servizio HR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per cambiare i comportamenti di HR (ad es., portare i dipendenti verso il self-service o il service center invece che rispondere alle loro domande direttamente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per eliminare la distrazione del lavoro amministrativo e transazionale HR per focalizzarsi di più sul lavoro strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostanziali miglioramenti di produttività in HR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostanziali miglioramenti in tempestività, accuratezza e significatività nelle informazioni sulla forza lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per standardizzare i processi HR per tutto il business	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per facilitare la futura crescita (ad es., attraverso fusioni e acquisizioni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come parte di una migrazione verso una più ampia funzione di business shared services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Per guidare la globalizzazione dell' HR service delivery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

VII.A.8. Come avreste migliorato la vostra implementazione dell'HRSS? *Può selezionare più risposte*

- Aumentando/espandendo gli sforzi nel change management
- Implementazione per passi/fasi invece che tutto in una volta
- Aumentando ulteriormente le capacità self-service durante l'implementazione iniziale
- Implementando più o migliori tecnologie (ad es., portale, case management, knowledge base)
- Maggior focus sulla governance (ad es., interazione e processo di decision-making tra HRSS, centers of expertise [COEs] e HR business partners [HRBPs])
- Chiarendo i ruoli di altre funzioni HR (HRBPs e COEs)
- Includendo più servizi durante l'implementazione iniziale
- Includendo meno servizi durante l'implementazione iniziale
- Esplorando la possibilità di esternalizzare alcuni o più servizi
- Esplorando la possibilità di portare nell'HRSS alcuni o più servizi che erano stati precedentemente esternalizzati
- Altro (specificare): _____

VII.A.9. Per il seguente set di attività, la preghiamo di indicare se/quando esse sono state portate dentro la vostra funzione HRSS o se sono state esternalizzate e gestite dalla vostra funzione HRSS.
Per favore selezioni solo una risposta per riga

	Incluso nella implementazione iniziale	Aggiunto dopo la implementazione	Incluso nella implementazione iniziale, ma pianificato per essere rimosso	In corso o pianificato per il futuro	Esternalizzato ma gestito dall'HRSS	Non pianificato
Communications	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensation administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contact/call center (Livello 1, 2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contingent worker support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Defined benefit pension administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Defined contribution plan administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Employee relations/generalist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expatriate administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Health and welfare administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HRMS programming and maintenance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HR plan/policy questions support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

HR quality/continuous improvement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HR reporting and analytics (standard or ad hoc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HR transaction center (data changes and transactions)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Labor relations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Learning/Training administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manager support (e.g., coaching)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mergers and acquisitions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offboarding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onboarding/New-hire administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Payroll processing/administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Payroll tax reporting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance management administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Project management/Continuous improvement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relocation administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retiree services — health care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retiree services — pension	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Severance administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staffing/Recruiting administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Succession planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Surveys (e.g., engagement, pulse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Time and attendance administration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vendor management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altro (specificare)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VII.B. STRUTTURA E STAFFING DELL'HRSS

VII.B.1. Per le Region in cui avete una funzione HRSS, la preghiamo di indicare quanto segue (se non avete un HRSS in una Region, per favore indicatelo nella tabella).

Centri situati in queste Region	Numero totale di dipendenti serviti tramite HRSS nella Region	A. Livello 1 addetti customer service FTEs	B. Livello 2 specialist/ subject matter expert FTEs	C. Qualsiasi altro HRSS support (ad es., leadership, miglioramento continuo, amministrativo) FTEs	D. Numero totale di HRSS FTEs (totale delle colonne A, B e C)
Asia Pacific					
Europe					
Latin America					
Middle East/Africa					
North America					

VII.B.2. Selezionare il livello 2 di funzioni/specializzazioni all'interno della vostra organizzazione HRSS, poi indicate quanti FTEs per ciascuna funzione selezionata.

	Funzione di livello 2	FTEs
<input type="checkbox"/>	Benefits	
<input type="checkbox"/>	Compensation	
<input type="checkbox"/>	Employee o labor relations	
<input type="checkbox"/>	Expatriate o relocation administration	
<input type="checkbox"/>	HR data maintenance	
<input type="checkbox"/>	HRMS programming/maintenance	
<input type="checkbox"/>	Learning/Training	
<input type="checkbox"/>	Leave of absence	
<input type="checkbox"/>	Payroll	
<input type="checkbox"/>	Performance management	
<input type="checkbox"/>	Retirement	
<input type="checkbox"/>	Staffing/Recruiting	
<input type="checkbox"/>	Vendor management	
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare):	

VII.B.3. Qual è la struttura del vostro HRSS? *Può selezionare più risposte.*

- Abbiamo shared services centers regionali che sono gestiti con una supervisione corporate / centrale ma non sono parte di HR
- Abbiamo shared services centers regionali senza una rilevante supervisione corporate /centrale
- La nostra funzione HRSS riporta a HR.
- La nostra funzione HRSS è parte di una organizzazione shared services multifunzione (ad es., Finance e IT) e non riporta direttamente a HR.

VII.C. METRICHE OPERATIVE GENERALI

VII.C.1. Qual è il vostro volume *annuale* dei seguenti contatti in entrata per la vostra funzione HRSS (per Region)?

Centri localizzati in queste Region	Chiamate	Case management self-service	E-mail	Web chat
Asia/Pacific				
Europe				
Latin America				
Middle East/Africa				
North America				

VII.C.2. Del numero totale di transazioni/ricerche gestite dal vostro HRSS, per favore stimi la percentuale che è risolta ad ogni livello. *Il totale in ogni colonna deve essere uguale a 100%.*

Livello	Obiettivo	Realizzato
Livello 0 (self-service)	___%	___%
Livello 1	___%	___%
Livello 2	___%	___%
COE (Livello 3)	___%	___%
HRBP (Livello 3)	___%	___%

VII.C.3. Per favore indichi l'obiettivo/standard e il realizzato per ciascuna misura elencata sotto.

Misura	Per favore spunti se non rilevato	Obiettivo	Realizzato (media mensile)
Tempo di risposta per inoltrare chiamate al Livello 1	<input type="radio"/>	___% di chiamate entro __ secondi	___% of chiamate entro __ secondi
Tempo medio per rispondere alle chiamate al livello 1	<input type="radio"/>	__ secondi	__ secondi
Lunghezza media della chiamata	<input type="radio"/>	__ minuti	__ minuti
Tempo medio di attesa durante una chiamata	<input type="radio"/>	__ secondi	__ secondi
Frequenza di abbandono (inizia da quando la chiamata va in coda)	<input type="radio"/>	___%	___%
Escalation delle chiamate	<input type="radio"/>	___% di escalation delle chiamate	___% di escalation delle chiamate
Tasso di risoluzione alla prima chiamata	<input type="radio"/>	___% di chiamate risolte o chiuse alla prima	___% di chiamate risolte o chiuse alla prima

		chiamata	chiamata
Tempo di risposta nel richiamare per le chiamate non risolte	<input type="radio"/>	__% entro __ore	__% entro __ore
Tempo medio per risolvere e chiudere i casi aperti	<input type="radio"/>	__ giorni	__ giorni
Tempo di risposta per le richieste via e-mail	<input type="radio"/>	__% entro __ ore	__% entro __ ore
Tempo di risposta per le richieste in segreteria telefonica	<input type="radio"/>	__% entro __ ore	__% entro __ ore
Accuratezza degli inserimenti manuali a sistema	<input type="radio"/>	__ % di accuratezza	__ % di accuratezza

VII.C.4. Misurate la soddisfazione del cliente? *Può selezionare più risposte.*

- Sì, tramite una case management survey (indagine per gestione dei casi)
- Sì, tramite una survey opt-in alla fine della chiamata
- Sì, tramite una survey opt-out alla fine della chiamata
- Sì, tramite una survey periodica (ad es., trimestrale o annuale)
- Sì, tramite feedback dal vivo (ad es., focus groups)
- No

VII.C.5. *Per coloro che hanno indicato di misurare la soddisfazione del cliente alla domanda VII.C.4:* Quale metodo utilizzate per misurare la soddisfazione del cliente?

- Top box — misura solo i clienti “totalmente soddisfatti”
- Net promoter score — misura coloro che “probabilmente raccomanderebbero i vostri servizi”
- Mean response summary — Scala “Likert” (ad es., scala da 1 a 5)
- Altro (specificare): _____

VII.C.6. *Per coloro che hanno indicato di misurare la soddisfazione del cliente alla domanda VII.C.4:* Se misurate la soddisfazione del cliente, qual è la percezione complessiva della performance dell’HRSS?

- Ben al di sopra delle aspettative
- Leggermente sopra le aspettative
- Soddisfa le aspettative
- Leggermente al di sotto delle aspettative
- Ben al di sotto delle aspettative

VII.C.7. Come ritiene che la funzione HRSS sia percepita dalla Leadership HR?

- Ritiene che HRSS stia performando molto bene ed è una componente chiave della funzione HR
- Ritiene che la funzione HRSS stia performando bene
- Ritiene che la funzione HRSS abbia ampi margini di miglioramento
- Sono appena consapevoli della nostra esistenza

VII.C.8. Come ritiene che la funzione HRSS sia percepita dal management della linea?

- Ritiene che HRSS stia performando molto bene ed è una componente chiave della funzione

HR

- Ritiene che la funzione HRSS stia performando bene
- Ritiene che la funzione HRSS abbia ampi margini di miglioramento
- Sono appena consapevoli della nostra esistenza

VII.C.9. Come ritiene che la funzione HRSS sia percepita dal senior level (C-level)?

- Ritiene che HRSS stia performando molto bene ed è una componente chiave della funzione HR
- Ritiene che la funzione HRSS stia performando bene
- Ritiene che la funzione HRSS abbia ampi margini di miglioramento
- Sono appena consapevoli della nostra esistenza

VII.D. TECNOLOGIE DEL SERVICE CENTER

VII.D.1. La seguente tabella elenca le tecnologie HRSS usate più comunemente nell'ambito della funzione HRSS. *Per favore selezioni la risposta in ciascuna riga che si riferisce al vostro utilizzo delle tecnologie elencate.*

Tecnologia	Non usiamo questa tecnologia	In uso ora e non intenzionati a cambiare	In uso ora e intenzionati a cambiare	Implementata nel 2014	Implementazione nel 2015	Oltre il 2015 o nessun piano
Case management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collaborative browsing (e.g., web session sharing/control)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computer telephony integration (screen pop)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crowd sourcing (e.g., solicit information/answers from broader organization population)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Document imaging/management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
eforms (data input forms with minimal editing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enterprise 2.0 tools (e.g., wikis, forums)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge base tool — for HR use only	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge base/portal tool — for employee use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online (audio/video)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality monitoring (i.e., record calls to monitor quality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voice response (voice response unit [VRU], interactive voice response [IVR])	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Call transfer/routing (via VRU to external vendor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voice over Internet Protocol (VoIP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Web chat (e.g., instant messenger, click to talk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VII.D.2. Per quelle tecnologie che state attualmente utilizzando, quanto sono state efficaci nel potenziare la vostra funzione HRSS? *Per favore selezioni una sola risposta.*

Tecnologia	Non usiamo questa tecnologia	Per nulla efficace	Piuttosto inefficace	Nè efficace nè inefficace	Piuttosto efficace	Molto efficace
Case management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collaborative browsing (e.g., web session sharing/control)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computer telephony integration (screen pop)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crowdsourcing (e.g., solicit information/answers from broader organization population)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Document imaging/management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
eforms (data input forms with minimal editing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enterprise 2.0 tools (e.g., wikis, forums)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge base tool — for HR use only	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge base/Portal tool — for employee use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online audio/video	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality monitoring (i.e., record calls to monitor quality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voice response (VRU, IVR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Call transfer/routing (via VRU to external vendor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VoIP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Web chat (e.g., instant messenger, click to talk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VII.D.3. *Per chi ha indicato che usa un sistema case management alla domanda VII.D.1: quale tipo di fornitore/software di case management utilizzate prevalentemente? Per favore selezioni solo una risposta.*

- Soluzione fornita da un ERP (ad es., PeopleSoft HelpDesk)
- Soluzione help desk IT
- Soluzione fornitore on-premise
- Soluzione fornitore hosted
- Soluzione sviluppata in-house

VII.D.4. *Per chi ha indicato che usa un sistema case management alla domanda VII.D.2: Quale fornitore/software di case management utilizzate? Per favore selezioni solo una risposta.*

- BMC Footprints
- BMC Remedy
- Column Technologies
- Enwissen
- iSupport
- Lawson
- Neocase
- Oracle HR HelpDesk
- PeopleSoft HelpDesk
- Salesforce.com
- SAP EIC
- Service Now
- Towers Watson AskHR/AnswerKey
- In-house-developed solution
- Altro (specificare): _____

VII.D.5. *Il software di case management è condiviso da altre funzioni aziendali (es., customer service, IT support) o è solo per HR?*

- Sì, è condiviso con altre funzioni aziendali
- No, è solo HR

VII.D.6. *Per chi ha indicato che usa un knowledgebase tool alla domanda VII.D.1: quale tipo di fornitore/software di knowledge base utilizzate? Per favore selezioni solo una risposta.*

- Column Technologies
- Enwissen
- Microsoft SharePoint
- Neocase
- Oracle InQuira
- Peopleclick Authoria Communications
- Talisma
- Towers Watson
- Altro (specificare): _____

VII.E. INIZIATIVE HRSS PER IL 2015

VII.E.1. Quali sono i tre temi più urgenti/importanti per la vostra funzione HRSS nel 2015? *Per favore selezioni fino a 3 risposte.*

- Accuratezza delle risposte e delle transazioni
- Qualità del servizio/esperienza dell'utilizzatore
- Migliorare l'efficienza (ad es., riduzione dei costi/riprogettazione dei processi)
- Espandere l'ambito degli shared services offerti
- Espandere le aree geografiche supportate dagli shared services
- Centralizzare operations di shared services globali (ad es., consolidando specifici contact centers di country/region)
- Costruire o migliorare il contenuto di knowledge base
- Implementare o espandere l'employee/manager self-service
- Aumentare l'adozione di self-service (ad es., attraverso attività di change management)
- Integrazione di tecnologie HRSS (ad es., HR portal, case management, knowledge base)
- Implementare tecnologie nuove o upgrading di esistenti
- Formazione dell'HRSS staff
- Mettere a punto il modello di governance (ad es., interazione e processo di decision-making tra HRSS, COEs and HRBPs)
- Esternalizzare attività precedentemente mantenute all'interno
- Internalizzare attività precedentemente esternalizzate
- Muovere l'HRSS staff verso un modello virtuale