

NEOCASE HR - la solution dédiée aux Centres de Services Partagés

Les Centres de Services Partagés RH (CSP RH) s'organisent comme des entités opérationnelles, localisées sur un ou plusieurs sites, dont la mission est d'apporter un service de qualité aux salariés de l'entreprise. Ces CSP RH mutualisent les compétences et les expertises RH, pour répondre à 3 objectifs majeurs :

- augmentation de la productivité
- réduction des coûts opérationnels
- amélioration de la satisfaction salariés.

Pourtant, aujourd'hui, la plupart des solutions du marché n'y parviennent que partiellement.

Concrètement :

- le personnel RH est submergé d'appels et de demandes des salariés, sachant que la majorité des demandes porte sur un sujet simple et récurrent
- les délais de réponse sont trop longs, ce qui crée une insatisfaction des salariés et du personnel RH
- il n'existe aucun indicateur de performance et de qualité

Avec Neocase HR, vous pouvez réduire, canaliser, attribuer, résoudre les demandes de vos salariés.

Neocase HR, c'est :

- un portail Self Service, accessible 24h/24, 7j/7 pour réduire le nombre d'appels et de demandes
- une base de connaissance pour une réponse juste et uniforme
- une orchestration des processus de traitement des demandes, pour une réponse rapide
- des tableaux de bord dynamiques pour tracer, analyser et améliorer le service aux salariés.

Amélioration de la productivité - 30% de gain de productivité. Neocase HR transmet la bonne information aux bonnes ressources, afin de leur permettre de résoudre les demandes dans un temps imparti et ce, dès le premier niveau :

- **Résolution dès le premier niveau** : Neocase HR permet une qualification avancée des demandes et met à la disposition du gestionnaire RH des outils, pour répondre immédiatement aux demandes les plus fréquentes.
- **Transfert des demandes aux experts RH** : Neocase HR permet une mise en place des règles de routage, pour affecter les demandes aux compétences appropriées.
- **Partage des connaissances** : la base de connaissance de Neocase est accessible aux gestionnaires RH et aux salariés, avec des droits d'accès personnalisables selon le profil.
- **Tableau de bord pour les managers** : des indicateurs de performance habilitent les managers RH à contrôler et à améliorer la qualité et la productivité du service.
- **Traçabilité des demandes** : suivi de l'historique de chaque demande - de la réception à la résolution.

Les points forts de Neocase HR :

- +30% de productivité
- +40% de satisfaction salariés
- 30% des demandes sont résolues à travers le Portail Self-Service
- 80% des demandes sont traitées par le premier niveau de résolution.

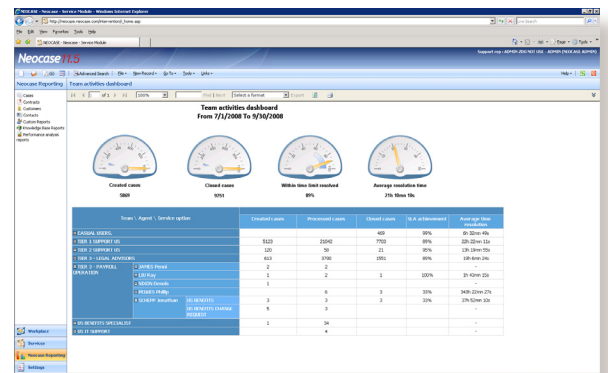


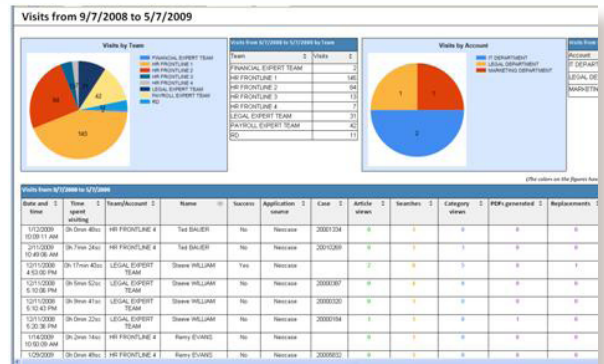
Tableau de bord Neocase HR

Réduction des coûts - Neocase HR permet aux entreprises de réduire drastiquement les coûts du service RH :

- **Portail Self-Service simple d'utilisation** : les salariés ont accès à un portail 100% web, permettant de réduire en moyenne de 30% les demandes émises vers le CSP RH.
- **Réduction du temps de résolution des demandes** : la base de connaissances et les règles d'orchestration permettent de diminuer le nombre de gestionnaires RH.
- **Reporting de performance** : des rapports d'aide à la décision permettent d'agir sur les goulots d'étranglement.

Satisfaction des salariés - 40% d'amélioration de la satisfaction. Pour fidéliser les salariés, les directions RH souhaitent maintenir un haut degré de satisfaction des salariés. Neocase HR permet aux grandes entreprises d'augmenter la qualité des services offerts aux salariés :

- **Un service de qualité pour chaque salarié** : le délai de résolution est adapté à la fonction et au métier du salarié demandeur et la base de connaissance garantit la justesse des réponses apportées.
- **Un point de contact unique (SPOC)** : les salariés disposent d'un point de contact multimédia unique pour toute demande RH.
- **Portail Self-service salarié** : les salariés bénéficient d'une grande autonomie, pour trouver à tout moment (24/24 7/7) la réponse à une question, pour connaître l'état d'avancement de leurs demandes en cours ou procéder à des mises à jour d'ordre administratif.



Rapports personnalisables

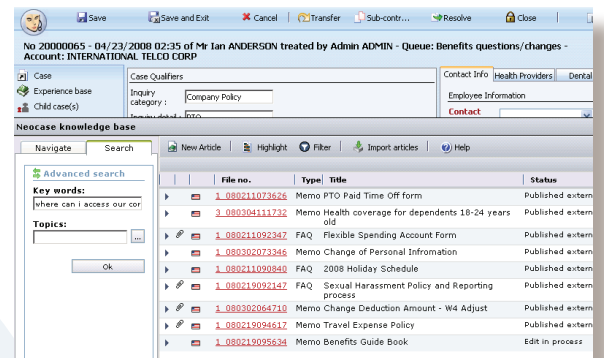
Neocase HR - Principales fonctionnalités

Neocase HR est une solution RH 100% web, multi-lingues, multi-sociétés, intuitive et pouvant être déployée en mode License ou SaaS. Un simple navigateur internet permet l'accès à Neocase HR, aussi bien pour un salarié que pour un gestionnaire RH.

Neocase HR s'intègre aisément avec les applications back-office de l'entreprise (ERP, CRM, HCM,...)

Caractéristiques fonctionnelles Neocase HR :

- un point de contact unique (SPOC) multimédia (email, téléphone, web, fax, courrier,...)
- des workflow collaboratifs
- des contrats de service pour personnaliser le niveau de service
- un historique complet des demandes pour chaque salarié
- des tableaux de bord dynamiques d'aide à la décision salarié
- la sécurisation des échanges et des informations stockées
- un portail Self Service pour les salariés
- une Base de Connaissance pour enrichir et partager la connaissance RH



Base de connaissance dynamique