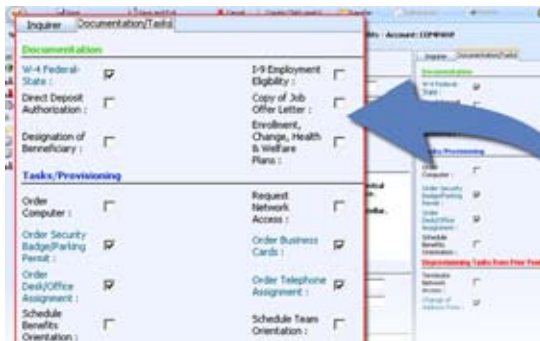


Transformez votre organisation de services partagés RH grâce aux fonctionnalités suivantes :

- Types de services/employés, niveaux de service et processus RH préconfigurés
- Portail Self Service (dédié aux employés)
- Base de connaissances et moteur de recommandation intelligent (avec possibilité de pré-intégration du contenu RH)
- Fonctionnalités de Business Intelligence RH, avec tableaux de bord et rapports en temps réel
- Outil d'enquête sur la satisfaction des employés
- Fonctionnalité de gestion proactive des contrats de service



Fiche intervention RH préconfigurée

Bâissez une organisation de services partagés RH de premier ordre

Les organisations internationales de services partagés RH sont soumises à de fortes pressions : elles doivent rester productives et maîtriser les coûts, tout en composant avec des ressources restreintes. Les activités transactionnelles quotidiennes monopolisent un temps considérable et réduisent l'efficacité des Ressources Humaines. En outre, lorsque les processus métiers et services RH doivent desservir efficacement des employés du monde entier, la complexité croissante des systèmes d'avantages sociaux, des réglementations et des politiques d'entreprise ralentissent la productivité organisationnelle. Alors que le fossé entre le volume de demandes RH et le nombre d'agents disponibles continue de se creuser, les responsables RH doivent s'efforcer de minimiser les risques, notamment sur le plan juridique.

Selon un rapport de CedarCrestone publié en 2008, la mise en place d'une infrastructure globale de gestion et d'optimisation des processus et services RH peut jouer un rôle crucial dans l'initiation et le bon déroulement de cette transformation. Elle permet de réaliser entre 20 et plus de 80 % d'économies en fonction des processus et de la technologie choisie.

« Lorsque l'on demande quels facteurs motivent actuellement la transformation des RH, l'immense majorité des personnes interrogées (85 %) cite la réduction des coûts ou l'optimisation de l'efficacité - deux attributs traditionnellement caractéristiques des Ressources Humaines. »

- Deloitte Consulting
HR Transformation Survey: A case for business driven HR

Neocase HRPower pour les grandes organisations RH internationales

Neocase HRPower est une solution de services partagés RH intégrée, souple et évolutive qui répond aux besoins des grandes organisations RH internationales. Grâce à Neocase HRPower, les organisations RH transforment leurs activités en vue de réduire les coûts opérationnels, d'accroître la satisfaction des employés et d'optimiser les processus. L'architecture multi-niveaux automatise les transactions opérationnelles et rationalise les processus de résolution des demandes complexes provenant des employés. Grâce à la symbiose entre la technologie et les meilleures pratiques, Neocase HRPower accroît considérablement l'efficacité organisationnelle du service RH. En outre, la solution s'intègre aux applications existantes les plus courantes (CRM, ERP et HCM) pour tirer parti de l'infrastructure actuelle et des données existantes sur les employés. Le déploiement s'effectue rapidement, soit en mode SaaS (Software-as-a-Service) soit dans les locaux de l'entreprise. L'intervention du service informatique est minime.

La gestion des processus métiers et la Business Intelligence au cœur de la transformation des RH

Selon une enquête récente de PricewaterhouseCoopers auprès de cadres RH d'entreprises internationales, l'efficacité organisationnelle et la mesure des performances sont deux des plus formidables défis à relever au quotidien. Avant tout, la transformation des processus et services RH s'explique par un besoin d'efficacité accrue. Pour y répondre, les directeurs RH doivent mettre en place une infrastructure adaptée afin d'aider le personnel à gérer et optimiser l'ensemble des processus. La fonctionnalité BPM (Business Process Management) avancée de Neocase HRPower permet aux services des Ressources Humaines d'automatiser des processus clés, notamment le recrutement, les licenciements, les congés maternité et les salaires.

Plus précisément, Neocase HRPower offre les fonctionnalités Business Process Management clés suivantes :

- Le moteur de workflow automatise et optimise l'ensemble des processus RH grâce à la modélisation, à la gestion des règles métiers, aux déclencheurs d'événements et aux alertes.
- Le routage intelligent des dossiers transmet les demandes des employés aux agents compétents du Centre de Services Partagés, en fonction des mots clés utilisés, des sujets concernés, du type d'employé, etc.
- L'outil de création de formulaires permet aux organisations RH de personnaliser les formulaires des agents en y ajoutant des jalons et étapes spécifiques.

Les directeurs RH cherchent à maintenir durablement la productivité. Pour cela, ils doivent disposer d'outils de contrôle des performances et de l'efficacité du personnel et des processus RH. La mise en place d'une solution de Business Intelligence (BI) est donc essentielle au suivi en temps réel des indicateurs de performance pertinents. En outre, les cadres RH doivent y avoir accès instantanément, en un seul clic de souris. Neocase HRPower propose un vaste éventail de fonctionnalités BI permettant aux organisations RH de surveiller et d'analyser les indicateurs (taux de résolution après le premier contact, respect des contrats de service, nombre de demandes, dossiers non résolus, etc.).



Tableau de bord RH

La fonctionnalité Business Intelligence de Neocase HRPower permet de bénéficier des avantages suivants :

- Moteur de rapports souple permettant de produire des rapports sur de nombreuses mesures RH en temps réel ou de créer des rapports personnalisés pour des analyses plus poussées.
- Rapports OLAP multidimensionnels destinés aux managers et cadres RH, pour l'examen approfondi des données d'analyse RH relatives à diverses mesures.
- Tableaux de bord basés sur les rôles regroupant des données pertinentes sur les processus RH, pour étayer les décisions en temps réel.

Améliorez la prestation des services RH grâce à l'intégration à la base de connaissances et au portail Self Service

De nombreuses organisations sont submergées d'appels téléphoniques, d'e-mails et de fax en provenance des employés. Ces demandes font exploser les coûts et nuisent à la productivité des agents RH. Parfois, plusieurs experts sont contraints d'intervenir et de collaborer, car les informations nécessaires à la résolution rapide d'un dossier sont disséminées dans divers systèmes. Les processus manuels et les workflows inefficaces ralentissent le processus de résolution. Grâce à Neocase HRPower ainsi qu'à l'intégration à la base de connaissances Knowledge Base (KB) et au portail Self Service (SF), les directeurs RH peuvent réduire considérablement le nombre de dossiers à traiter, écouter les délais de résolution et automatiser les processus de workflow afin de réduire les coûts :

- Neocase SF permet aux employés de consulter du contenu, de trouver des réponses et d'envoyer ou de suivre des dossiers ou demandes d'aide en ligne
- Neocase SF with KB regroupe une FAQ, les demandes les plus fréquentes et des articles pertinents afin de réduire les demandes récurrentes, et donc de libérer les employés RH
- Neocase KB with Recommendation Engine réduit le nombre de dossiers potentiels en affichant automatiquement des solutions avant l'envoi du dossier, de sorte que les employés puissent trouver eux-mêmes une solution sans alourdir la charge de travail des agents
- Neocase KB écourte les délais de traitement des dossiers en affichant rapidement des réponses dans l'interface utilisateur lorsque l'agent est au téléphone



Rapports dynamiques de la base de connaissances