

Neocase Software annonce la commercialisation de Neocase HRForce, sa nouvelle solution de centre de contacts pour les Ressources Humaines, qui s'appuie sur le succès de Neocase HRPower

La nouvelle solution délivre les processus RH clés, des rapports temps-réel, des tableaux de bord pour les managers, une gestion proactive des contrats de service et s'intègre avec les modules Portail Self Service et Base de Connaissances.

Paris (France) - le 25 février 2010 - Neocase Software, leader dans l'édition de logiciels de Services Clients pour le marché des Centres de Services Partagés (CSP), a annoncé aujourd'hui la commercialisation de Neocase HRForce, une solution de centre de contact pour les ressources humaines conçue pour les services RH des entreprises de taille moyenne. Neocase HRForce permet de structurer et d'optimiser les processus de services RH, tout en garantissant une mise en œuvre et un retour sur investissement rapides. Neocase HRForce a été développé suite au succès sur le marché de Neocase HRPower, une solution très évolutive pour les centres de contact pour les CSP RH.

En lançant Neocase HRForce, Neocase Software répond aux besoins des organisations RH de taille moyenne qui recherchent un déploiement technologique rapide et une solution qui présente le meilleur rapport coût-bénéfices. Neocase HRForce convient parfaitement aux organisations RH qui ont besoin d'une plate-forme supportant de multiples processus de services, avec comme objectif d'améliorer l'efficacité et la productivité de ces processus et donc diminuer les coûts opérationnels. La solution doit être aussi capable de surveiller en temps-réel la performance de ces processus en délivrant des indicateurs et des rapports pertinents. Neocase Software a développé Neocase HRForce en étroite collaboration avec ses clients, plusieurs groupes d'analystes et des experts des ressources humaines. Neocase HRForce se base sur le succès de Neocase HRPower, la solution de centre de contact pour les CSP RH qui adresse les processus complexes de service des grandes organisations RH. L'année dernière, Neocase HRPower a apporté des bénéfices business significatifs à des grandes entreprises, comme Air France, Renault-Nissan, CUNA Mutual Group, RATP, DCNS et Atkins.

« Nous pensons que le lancement de Neocase HRForce séduira les responsables RH des sociétés de taille moyenne qui ne veulent plus de solutions RH complexes et coûteuses, nécessitant de nombreuses personnalisations sans pour autant répondre à leurs besoins », déclare Julien Dahan, PDG de Neocase Software. « Selon plusieurs rapports d'analystes, le personnel RH peut passer entre 70 % et 80 % de son temps à effectuer des tâches administratives, à répondre à des questions et à des problèmes en provenance des employés ou des managers. Les deux solutions contribuent à réduire de manière importante ces pourcentages dans un centre de contact ou un environnement de services partagés RH. Elles automatisent et rationalisent les processus clés RH et filtrent les demandes via un portail en self service doté d'une base de connaissances intelligente. Neocase HRPower et Neocase HRForce permettent de réduire les coûts des services RH de 50 % . »

Neocase HRPower et Neocase HRForce offrent des fonctionnalités RH uniques, dont :

- >> **des processus RH et des contrats de service préconfigurés** prenant en charge les processus RH clés, comme l'arrivée et le départ des employés, les arrêts de travail, la formation, ... donnant ainsi l'occasion aux organisations RH de prendre une longueur d'avance dans la voie de l'automatisation des processus RH ;
- >> **un module de suivi de la satisfaction des employés** permettant aux entreprises d'effectuer des enquêtes de satisfaction des employés et de présenter les résultats dans des rapports pertinents à destination des managers RH ;
- >> **des fonctionnalités de Business Intelligence**, comprenant une analyse OLAP multidimensionnelle, des rapports de type drill-down, plus de 50 rapports RH standards et des rapports sur la base de connaissances ;
- >> **une architecture flexible** pouvant supporter des processus de services RH complexes ; **des capacités d'intégration étendues** permettant l'échange de données avec le référentiel RH et les applications tiers ;
- >> **une plate-forme multi-métiers** permettant la prise en compte des processus de service de métiers tels que ressources humaines, service client, service informatique et facility management au moyen d'une solution unique.

Par ailleurs, les deux solutions peuvent être intégrées à :

- >> **Neocase Self Service** : le portail Self Service permet aux employés et aux managers de rechercher des articles dans la base de connaissances intégrée, de soumettre des demandes, de suivre leurs demandes en cours et de consulter l'historique de leurs demandes.
- >> **Neocase Knowledge Base** : la base de connaissances intelligente dotée d'un moteur de recommandation est accessible au personnel RH et aux employés en fonction des règles d'autorisation et de publication d'articles. Elle permet de rechercher du contenu lié aux ressources humaines, de consulter les articles recommandés, de télécharger des documents et d'accéder à des fichiers multimédias tels que des vidéos de formation.

Grâce à cet ensemble complet de fonctionnalités RH propres à Neocase HRPower et Neocase HRForce, les organisations RH de grande et moyenne taille bénéficient d'avantages précieux :

- >> automatisation et rationalisation des processus RH clés (par exemple : l'arrivée et le départ des employés) ;
- >> prise en charge des besoins RH des employés via un portail Self Service, libérant les agents RH de certaines demandes ;

>> mise à disposition de contenu pertinent, précis et cohérent aux agents RH et aux employés ;

>> diffusion aux managers RH de rapports et d'indicateurs pertinents sur les performances des processus, la productivité, les contrats de service ou toute autre besoin de business intelligence.

Neocase HRPower est disponible sous forme de licences sur site ou à la demande (Software-as-a-Service). Neocase HRForce est disponible en mode Saas.

Pour plus d'informations sur Neocase HRPower et Neocase HRForce, veuillez consulter notre site Web : www.neocasesoftware.com.

A propos de Neocase Software

Neocase Software est un éditeur de solutions visant à optimiser les performances et les processus des Centres de Services Partagés (CSP) et les centres d'appel à destination des grandes entreprises. Grâce à une plate-forme technologique flexible unique, les solutions Neocase accroissent l'efficacité des processus, réduisent les coûts opérationnels et améliorent le niveau de service à l'intention des clients internes et externes de l'entreprise. Neocase Software propose une offre complète articulée autour de solutions verticales adaptées aux métiers des CSP : Neocase HRPower et Neocase HRForce pour les ressources humaines, Neocase CS pour le service client collaboratif et Neocase FR pour la résolution des litiges financiers. L'ensemble des solutions Neocase est disponible sous forme de licences sur site ou à la demande/SaaS. Neocase Software équipe actuellement plus de 200 grandes entreprises parmi lesquelles, Air France, Renault-Nissan, CUNA Mutual Group, L'Oréal, FOX Systems, Inc., RATP, Brinks, CORPTAX, Callidus Software ou encore, International Decision Systems, Inc. Les solutions Neocase sont régulièrement primées. Elles apportent efficacité et rentabilité aux CSP et aux départements des services clients notamment grâce à son portail self-service, sa base de connaissances, sa gestion du SLA, ses services collaboratifs (agents/partenaires), ses tableaux de bord et ses flux automatisés.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Joerg Koehler
Directeur du marketing
Neocase Software
Tél. : (415) 978.5159
Email : jkoehler@neocasesoftware.com