

Renault-Nissan a augmenté de 30 % la productivité de son CSP RH grâce à Neocase HR

Le Défi : Mise en œuvre d'un Centre de services partagés RH pour améliorer l'efficacité des processus des Ressources humaines

Le constructeur automobile Renault-Nissan a plus de 130 000 salariés dans le monde. Dans le cadre d'une stratégie de réduction des coûts, Renault-Nissan souhaitait mettre en œuvre un Centre de services Partagés (CSP) pour traiter les demandes adressées quotidiennement aux Ressources humaines. Mais Renault-Nissan voulait aussi se doter de la technologie appropriée pour gérer efficacement les processus de traitement de ces demandes RH. Il fallait aussi que la solution logicielle puisse être vite acceptée par les salariés et le managements, et suffisamment évolutive, au sein du CSP RH, pour traiter les demandes de 25 000 salariés.

Les exigences : Traçabilité et Reporting

Renault-Nissan a d'abord lancé son CSP pour profiter des économies directement induites. Le management de Renault-Nissan a ensuite reconnu l'importance d'améliorer l'efficacité RH et la satisfaction du personnel. Le CSP RH comprend sept équipes opérationnelles : trois groupes de support de premier niveau pour les tâches administratives ; un groupe d'agents affectés au support de la direction ; un pour le support technique ; un pour le reporting aux managers ; et un groupe d'experts pour les demandes plus complexes. Le management RH avait besoin d'une méthode et d'une technologie pour organiser ces groupes et en maximiser la performance.

La solution back office SAP déjà installée chez Renault-Nissan avait été adaptée pour gérer les workflows et traiter les demandes, mais elle ne donnait pas les résultats souhaités. Cette solution SAP était efficace pour les tâches pour lesquelles elle avait été prévue, mais Renault-Nissan avait besoin d'une solution métier conçue spécifiquement pour gérer les demandes RH. De plus, alors que les workflows et les méthodes de demandes devenaient plus complexes au sein de département RH, le besoin d'une solution dédiée et facile à utiliser s'avérait évident. Renault-Nissan s'est alors mis en quête d'une telle solution pour son CSP RH. Les 53 agents du CSP RH de Renault-Nissan reçoivent environ 3 500 demandes par jour, dont les trois quarts sont acheminées par courrier électronique et les autres par téléphone.

La nouvelle solution devait fournir entre autres :

- Une hausse de productivité d'au moins 30 %
- Un suivi de l'historique des demandes, depuis la création jusqu'à la résolution
- Un rapport sur la performance quotidienne et sur le respect des objectifs



EN UN CLIN D'ŒIL :

Organisation : Renault-Nissan

Emplacement : Paris, France

Secteur : Constructeur automobile

Défi : Mettre en œuvre un CSP RH pour accroître l'efficacité des opérations RH et la satisfaction des salariés

Solution : Neocase HR, Self Service et Knowledge Base

Résultats : Hausse de 30 % de la productivité au CSP RH ; réduction du volume des demandes du personnel

Pour plus d'informations :

fr.neocasesoftware.com

www.renault.com

La solution : Neocase Self Service, Neocase Knowledge Base et Neocase HR - une solution parfaitement intégrée

Le CSP RH de Renault-Nissan reçoit d'abord les demandes à ses trois points de contact de Premier niveau. Équipés de la base de connaissance Neocase Knowledge Base et du moteur de workflow Neocase, les agents peuvent répondre aux demandes ou router les demandes vers les groupes d'agents appropriés. Parmi les demandes qui nécessitent des agents expérimentés ou experts, mentionnons les demandes portant sur des problèmes, sur des sujets concernant la direction, sur des ajustements de salaire, ou sur tout autre sujet délicat ou complexe. Faisant partie intégrale de la solution, toutes les demandes et la performance des équipes sont visibles par l'équipe de superviseurs depuis des tableaux de bord temps réel et des rapports évolués.

Pour améliorer l'efficacité de son CSP RH, Renault-Nissan a déployé la technologie Neocase sous deux angles :

Workflow : Neocase HR, couplé à Neocase Knowledge Base, a normalisé les procédures de résolution des cas et a rationalisé les workflows, ce qui a généré un gain de productivité de 30 % sur la productivité du personnel RH.

Responsabilisation des employés et réduction du nombre de demandes : La base de connaissance dynamique Neocase KB, combinée à un portail self service pour le personnel basé sur Neocase Self Service, réduit la charge de travail du CSP RH en diminuant le nombre de demandes. Il n'était pas rare, chez Renault-Nissan, de submerger le personnel RH avec des demandes simples et des rappels pour connaître l'avancement de demandes. Neocase KB et le portail self service ont permis de minimiser de telles demandes et de libérer les agents RH pour des demandes à plus grande valeur ajoutée.

La solution Neocase HR a été déployée selon le modèle SaaS (Software as a Service), ce qui constituait le choix logique pour Renault-Nissan en raison de la rapidité de son déploiement. Il a fallu environ 50 jours pour faire l'implémentation, y compris la personnalisation du portail et du moteur de workflow. Outre les fonctionnalités, un point important était l'intégrité et de la sécurité des informations confidentielles des salariés. Pour satisfaire aux exigences de Renault-Nissan, Neocase a incorporé à sa solution les plus hauts standards de sécurité disponibles.

Le résultat : Réduction appréciable du nombre de demandes du personnel

En peu de temps, Renault-Nissan a obtenu des résultats étonnants à son CSP RH, suite à l'implémentation de la solution Neocase HR, couplée à Neocase Self Service et Neocase Knowledge Base.

Parmi les résultats clés de ce projet, notons :

- Hausse de 30 % de la productivité au CSP RH
- Réduction significative du volume des demandes (grâce à le portail SF et KB)
- Amélioration de 40 % du taux de satisfaction des salariés et des managers