

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



Renault est un constructeur automobile Français depuis 1899. Renault est la marque historique et fondatrice du groupe du même nom. Le groupe est présent sur tous les segments du marché automobile. Il est fortement implanté en Europe et connaît une grande expansion à l'international.

En bref :

- Siège social : Boulogne-Billancourt, France
- Secteur : Industrie automobile

Le défi :

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

La solution :

- Neocase HR Power
 - Portail RH
 - Personalized Knowledge Base

Les résultats :

- Hausse de 30 % de la productivité du CSP RH
- Réduction du volume des demandes des employés
- Augmentation de la satisfaction des employés de plus de 40 %

Le défi

Établir un Centre de Services Partagés RH pour accroître l'efficacité des processus ressources humaines.

Dans le cadre d'une stratégie de réduction des coûts, Renault souhaitait mettre en œuvre un Centre de services Partagés (CSP) pour traiter les demandes adressées quotidiennement au service Ressources humaines. Mais Renault 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 puisse être accueillie par les salariés et le management, et suffisamment extensible pour traiter les demandes de 25 000 salariés.

Les exigences

Traçabilité et Reporting

Renault a d'abord lancé son CSP pour profiter des économies directement induites. Le management de Renault a ensuite pris en compte l'importance d'améliorer l'efficacité du service 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 de gestionnaires 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 maximiser leurs performances.

La solution back office SAP déjà installée chez Renault avait été adaptée pour gérer les Workflows et traiter les demandes, mais elle ne donnait pas les résultats escomptés. Cette solution SAP était efficace pour les tâches pour lesquelles elle avait été prévue, mais Renault 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 du département RH, le besoin d'une solution dédiée s'avérait indiscutable. Renault a donc cherché une solution adaptée aux besoins de son CSP RH. Les 53 agents du CSP RH de Renault 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 la productivité du CSP RH d'au moins 30 %
- Un suivi de l'historique des demandes, depuis leurs créations jusqu'à leurs résolutions
- Un rapport quotidien sur la performance et sur les objectifs

La solution

Neocase HR Power

Le CSP RH de Renault reçoit d'abord les demandes à ses trois points de contact de premier niveau. Équipés de la base de connaissance et du moteur de Workflows Neocase, les gestionnaires peuvent répondre aux demandes ou transférer les demandes vers les groupes d'agents appropriés.

Parmi les demandes qui nécessitent des gestionnaires expérimentés ou experts, mentionnons les demandes plus complexes concernant la direction, des ajustements de salaires, ou tout autre sujet alambiqué.

De plus, le fait que des tableaux de bords mise-à-jours en temps réel et des rapports d'activités fassent partie intégrante de la solution Neocase HR Power permet aux équipes et aux managers de suivre les demandes et la performance du CSP RH en temps réel.

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

Les Workflows: Neocase HR Power, couplé à la Personalized Knowledge Base, a normalisé les procédures de résolutions des demandes et a rationalisé les Workflows, ce qui a généré un gain de productivité de 30 % du personnel RH.

Responsabilisation des employés et réduction du nombre de demandes: La base de connaissance, combinée à un portail pour le personnel, réduit la charge de travail du CSP RH en diminuant le nombre de demandes. Il n'était pas rare, chez Renault, de submerger le personnel RH avec des demandes simples et des rappels pour connaître l'avancement de demandes. Neocase HR Power a permis de minimiser de telles demandes et de libérer les Gestionnaires RH pour des demandes plus complexes.

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

Le résultat

Réduction significative du nombre de demandes du personnel

En peu de temps, Renault a obtenu des résultats étonnants au sein de son CSP RH, suite à l'implémentation de la solution Neocase HR Power.

Parmi les résultats clés de ce projet, notons:

- Hausse de 30 % de la productivité du CSP RH
- Réduction significative du volume des demandes
- Amélioration de 40 % du taux de satisfaction des employés