

Air France a réduit les demandes de ses employés de plus de 30 % grâce à Neocase HR Power



AIRFRANCE

En bref :

- Siège social : Roissy, France
- Industrie : Transport aérien

Le défi :

- La gestion du nombre de demandes croissantes ainsi que la gestion des demandes complexes

La solution :

- Neocase HR Power
- Les résultats :
- Réduction des demandes
- Accroissement de la productivité du CSP RH

Air France est la principale compagnie aérienne française. Ses activités principales sont le transport de passagers, de fret ainsi que la maintenance et l'entretien des avions. Elle dessert les principaux aéroports français, ainsi qu'un très grand nombre de destinations étrangères. La compagnie fait partie du groupe privatisé Air France-KLM, et est également membre fondateur de l'alliance SkyTeam.

Le défi

Gérer l'augmentation croissante de demandes des employés

Air France est une compagnie aérienne disposant de plus de 102 000 employés à travers le monde. En 2004, la fusion avec la compagnie aérienne néerlandaise KLM ajoute plus de 30 000 employés supplémentaires, ce qui représente encore plus d'employés à gérer pour l'entreprise et donc pour ses différents services tels que celui des ressources humaines.

De plus, Air France était déjà intéressé par la création d'un centre de services partagés afin de gérer les demandes des employés et plus particulièrement de ceux travaillant sur l'aéroport de Roissy et Orly en région parisienne.

Ces deux aéroports représentent à eux seuls plus de 34 000 employés pour l'entreprise, ce qui obligeait le CSP RH à disposer d'un outil évolutif afin de gérer les demandes pouvant être émises par les employés.

L'outil recherché par le CSP RH devait également être capable de gérer des demandes sur des sujets variés et complexes mais également permettre de standardiser la résolution des différents processus.

Les exigences

Évolutivité, gestion de demandes complexes et déploiement rapide

Air France avait besoin d'une solution disposant des fonctionnalités suivantes:

- Pouvoir absorber l'accroissement des demandes en volume mais également les demandes plus complexes résultant de la fusion Air France-KLM
- Établir des processus standardisés incluant la gestion d'équipe et des Workflows pour améliorer la qualité de service
- Délivrer une qualité de service élevée avec un focus sur le respect des temps de réponses
- Un déploiement rapide et facile pour les 130 gestionnaires RH du CSP

La solution

La mise en place de centres de services partagés et de l'outil Neocase HR Power

Deux centres de services partagés ont été installés pour gérer les opérations ressources humaines des employés travaillant aux deux aéroports : Roissy et Orly.

Chaque centre de services partagés ressources humaines comprend sept équipes et une équipe support pour les deux centres.

Les sept équipes sont réparties de la manière suivante:

- Point de contact initial
- Equipe 1 dédiée au SLA
- Equipe 2 dédiée au SLA
- Service retraite
- Service de gestion active de file d'attente
- Service recrutement et développement personnel
- Surveillance et contrôle
- Service de gestion des temps libres et des voyages du personnel naviguant

À l'exception du service support, chaque équipe gère des demandes spécifiques en fonction des engagements de services (SLA) de chaque employé et de sa position au sein de l'entreprise.

Quant au service de gestion des temps libres et des voyages du personnel naviguant il est uniquement représenté au CSP de Roissy.

Le point de contact initial reçoit toutes les demandes émises par les employés. Ces demandes sont enregistrées puis résolues par ce service, et si ce n'est pas le cas elles sont dirigées vers les gestionnaires appropriés.

Air France a sélectionné le mode de fonctionnement sécurisé SaaS (Software as a Service) pour gérer les demandes de ses employés. Neocase HR Power a permis à Air France de proposer différents niveaux d'engagements de service (SLA) pour assurer des temps de réponses limités pour les différentes catégories d'employés.

Neocase a également permis à différents gestionnaires du CSP RH de travailler simultanément sur la même demande grâce au module Collaborative Case Management, ce qui permet donc une résolution des demandes complexes plus rapide.

Le point clé dans la prise de décision de Air France de travailler avec Neocase a été le cycle de déploiement rapide.

Neocase HR Power a en effet été déployé en quelques semaines, en incluant le temps nécessaire pour l'adapter aux différents workflows et SLA utilisés par Air France.

De plus, Neocase HR Power grâce à son interface intuitive a permis aux différents utilisateurs de l'adopter facilement. Les experts RH n'ont eu besoin que de 3 jours de formation, tandis que les gestionnaires RH n'en ont eu besoin d'uniquement 1.

Les résultats

Une réduction de 30 % des demandes des employés

La mise en place de Neocase HR Power a été un projet réussi pour Air France. En effet,

Les gestionnaires RH sont à même de supporter l'ensemble des demandes des employés grâce à une technologie avancée, des processus efficaces et une confiance plus importante des employés envers leur service RH grâce à des réponses respectant les engagements de services et répondant aux demandes.

La compagnie aérienne a réussi à atteindre les résultats suivants grâce au déploiement de Neocase Power for HR:

- Augmentation significative des résolutions au niveau 1
- Réduction des demandes émises par les employés de plus de 30 %
- Accroissement de l'efficacité et de la productivité du service RH de près de 20 %
- Accroissement de la satisfaction des employés