

Une question pour les RH ? Avec Neocase, vos employés ont déjà la réponse

Vos équipes RH passent trop de temps à répondre aux questions de vos employés ?

Vous souhaitez fluidifier et accélérer les échanges entre les employés et vos services RH ?

Vous voulez encourager l'autonomie de vos employés ?

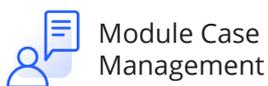


Une solution internationale et automatisée pour une réponse locale et personnalisée

Avec Neocase Helpdesk réduisez de **80%** le nombre de demandes formulées par les employés et/ou des managers aux services RH en offrant, depuis un **portail en libre-service**, une **base de connaissances intelligente et personnalisée** en fonction des profils de chacun. Traitez plus rapidement les demandes restantes formulées sur ce même portail, grâce à la **gestion collaborative des demandes**, leur distribution intelligente aux services RH (en fonction des contenus et des profils) et la **gestion des délais de réponse**.

Chaque fonctionnalité est **paramétrable** en fonction des besoins, quelle que soit la taille de votre entreprise ou votre CSP. Des **tableaux de bord en temps réel** vous permettent de piloter au quotidien l'activité de vos services et d'éditer des **rapports d'analyse** pour évaluer vos process et favoriser l'amélioration continue en vous basant sur vos propres données.

Modules inclus dans la solution :



Module Case Management



Module Connect



Module Portail



Module Analytics



Module Base de connaissances

Services associés :

Personnalisation, Formation et Support.



Les points clés de la solution :

- Gestion collaborative des demandes employés
- Base de connaissances personnalisée pour chaque employé
- Gestion multicanale des demandes : portail employé, chatbot, e-mail, SMS, téléphone
- Gestion des SLA (engagements de service)
- Outil intelligent d'attribution automatique des demandes
- Tableaux de bord en temps réel et rapports d'analyse

Accéder à plus de ressources :



Moins de demandes entrantes pour une meilleure qualité de services

Notre base de connaissances fournit une **information collaborateur ultra-personnalisée**, qui tient compte de sa localisation, ses liens hiérarchiques, son poste, son niveau de responsabilité et du type d'organisation à laquelle il appartient.

Accessibles 24/7 depuis un **portail dédié ou intégré**, le backoffice RH ou un chatbot, ces ressources riches (textes, vidéos, fichiers, liens internet, ...) ainsi que l'auto-suggestion de contenus encouragent l'auto-apprentissage et soulagent d'autant vos services RH. Vous **optimisez ainsi l'expérience employé et réduisez vos coûts**.

Aperçu enquête

Aujourd'hui : 4 / 5
2 Enquêtes



Cette semaine : 4 / 5
12 Enquêtes



Ce mois : 3,2 / 5
56 Enquêtes



Une meilleure gestion des demandes restantes

Une fois les demandes formulées (e-mail, téléphone avec CTI, portail, digital workplace ou chatbot), notre **solution multilingue** vous permet d'en optimiser la gestion en organisant leur traitement de façon collaborative.

Le transfert des demandes aux équipes RH s'appuie sur *l'intelligent autorouting* et distribue les demandes en fonction du profil des employés, du contenu de la demande et de la charge de travail de chaque gestionnaire. Avec Neocase, favorisez la diversité du portefeuille de tâches des gestionnaires RH et réduisez la monotonie.

Les délais de réponse se raccourcissent, vos coûts diminuent, la **qualité de service** s'améliore et le département RH est mieux perçu par les employés : une amélioration que vous pouvez mesurer grâce aux **enquêtes de satisfaction**.

Répartition des demandes par SLA

Dans les délais

387

12 Suspendues

Zone d'alerte

15

7 Suspendues

Hors délai

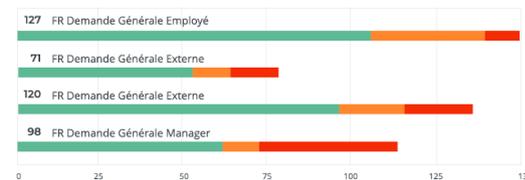
10

2 Suspendues

412

21 Suspendues

Répartition des demandes par équipes et par SLA



Des rapports et des indicateurs pour piloter votre stratégie

Votre qualité de service, déjà impactée favorablement par la réduction du nombre de demandes à traiter, continue de s'améliorer grâce aux **tableaux de bord et rapports d'analyse** qui viennent guider le pilotage quotidien de votre activité et fournir des indicateurs comme le **taux de respect des SLA**, le **temps moyen de traitement** d'une demande, le **taux de réponse** en ligne ou la satisfaction des employés. Analysés en multi dimensions, ils vous permettent d'identifier des **axes d'amélioration**.

AIRFRANCE

MGM RESORTS INTERNATIONAL

THALES

SOCIETE GENERALE

NAVAL GROUP

Capgemini

PennState

À PROPOS

Neocase c'est le leader des solutions RH digitales et flexibles pour les PME, les ETI et les grands groupes internationaux.

Notre objectif est de rendre le digital simple et fluide. Notre métier est d'imaginer **des solutions logicielles qui facilitent le travail des équipes RH**, améliorent l'expérience employé et enrichissent la relation entreprise – collaborateurs.

Nos solutions logicielles permettent de couvrir les **besoins des équipes RH et des collaborateurs** via un Portail employé Self-Service, une Base de Connaissance salarié, une Gestion collaborative des Demandes, une Gestion des documents employés, un Outil d'automatisation des processus RH 100% no-code (Business Process Automation), des parcours collaborateurs digitalisés et des outils d'analyse puissants. Neocase c'est plus de **5 millions d'utilisateurs** répartis sur 180 pays et travaillant dans plus de 27 langues.