

OPTIMISATION DES CSP RH »»

Vers une véritable relation de service

Aujourd'hui, nombre de centres de services partagés RH sont déployés et doivent faire face à des flux d'informations toujours plus importants, tout en réduisant les délais de traitement et en améliorant le niveau de service rendu.

L'enjeu des CSP RH consiste à satisfaire à la fois les besoins des organisations et des clients.

Les besoins du point de vue des entreprises :

- > Mutualiser et optimiser le personnel RH : arriver à calibrer le niveau d'expertise et à constituer une base de connaissance partageable pour professionnaliser les acteurs et élever leur niveau de productivité.
- > Améliorer la satisfaction des salariés : en leur donnant une visibilité sur leur demande et une information transparente sur l'engagement de service du CSP.
- > Connaître les typologies de demandes des salariés: permet le pilotage, le lissage de la charge de travail et prépare l'anticipation des difficultés.
- > Anticiper sur les sujets à risque : à partir de la connaissance et de la maîtrise des flux, il devient aisé de suivre des indicateurs clés qui vont permettre une

analyse de climat social et une aide à la définition de plans d'action.

- > Avoir un outil dont l'ergonomie entraîne l'adhésion.
- > Avoir le choix ouvert entre modèle ASP-SaaS* et modèle licences.
- > Pouvoir synchroniser avec son annuaire ou son SIRH les bases de référence.

Les besoins du point de vue des clients :

- > Avoir plus d'autonomie dans la recherche d'information.
- > Avoir accès rapidement à la compétence appropriée.
- > Avoir un « engagement de résultat » vis-à-vis de son service RH.

A propos d'Atos Consulting

Atos Consulting, le pôle conseil d'Atos Origin, est l'un des leaders sur le marché des services de conseil en management et en systèmes d'information. Avec plus de 2 500 collaborateurs dans le monde, Atos Consulting accompagne ses clients dans leurs projets de transformation organisationnelle et technologique en leur apportant des solutions pragmatiques et innovantes dans les télécommunications, l'industrie, les services financiers et le secteur public.

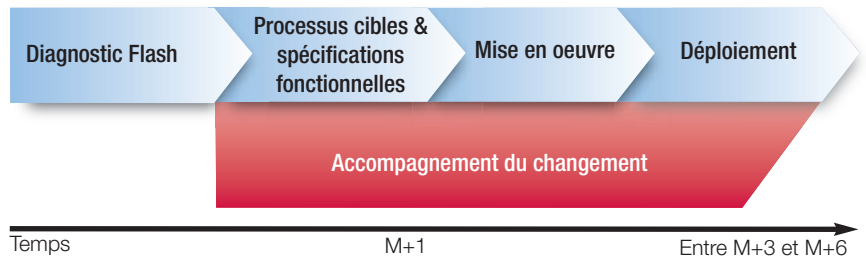
Atos Consulting vous accompagnera dans votre projet en s'appuyant sur son centre d'excellence européen dédié RH, et sur sa practice RH composée d'experts ayant mis en place des CSP RH.

Optimisation des CSP RH

Vers une véritable relation de service

Notre démarche repose sur 4 étapes majeures :

- > Un **diagnostic flash** qui va recueillir, analyser et préconiser les axes prioritaires à outiller.
- > Une **définition des processus cibles et leurs spécifications fonctionnelles** : formalisation des processus, formalisation des procédures et des règles pour transposition dans les modules, définition du niveau de service, des délais par thèmes, des procédures d'escalade.
- > La **mise en œuvre des différents modules** : travaux sur les liens avec l'annuaire et mise en place des références de la base de connaissance ou l'ouverture aux différents partenaires.
- > **Déploiement** : L'application se déploie progressivement selon les scénarii.
- > **Accompagnement du changement** : dès la réalisation des spécifications fonctionnelles nos équipes interviennent en support aux équipes RH et aux salariés pour préparer la mise en œuvre et le déploiement du service avec une assistance durant les premières semaines.



Notre démarche

Ils nous font confiance

A titre d'exemple : 270 gestionnaires de CSP, chez 3 acteurs majeurs des transports, utilisent notre plateforme pour servir environ 60 000 salariés. Résultats moyens observés :

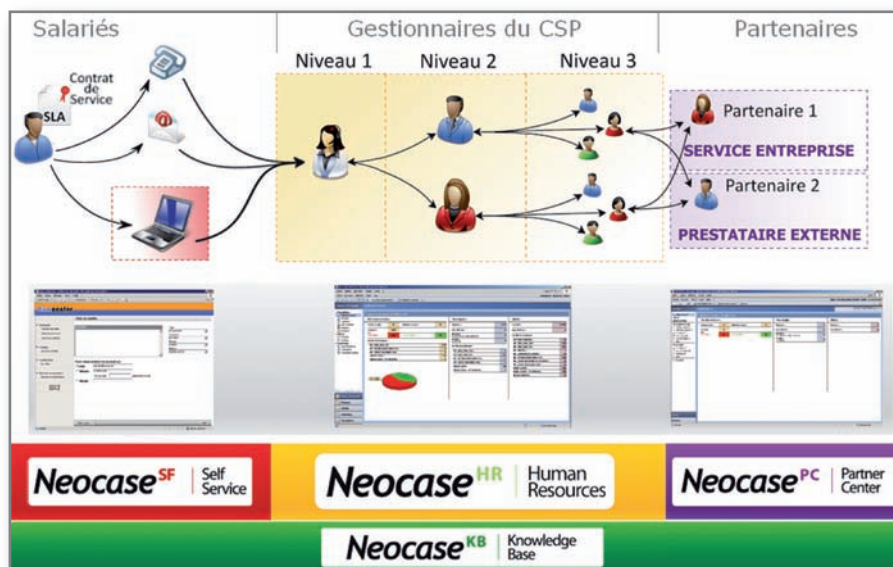
- > moins 20% de demandes entrantes,
- > diminution par 2 des temps moyens de résolution des demandes,
- > gain de productivité de près de 25% dans les CSP,
- > des projets déployables rapidement pour un coût raisonnable (coût mensuel solution 2,5 ETP par mois).

CONTACT

Pascal Nicaud
Associé People & Change
 Tél : 01 73 03 22 56/06 33 13 79 74
 pascal.nicaud@atos-consulting.com

Atos Consulting
 6-8 boulevard Haussmann
 75441 Paris Cedex 09 - France

Processus intégré



Neocase, un éditeur avec une expérience avérée dans le domaine du CRM et des services clients, met au service des CSP RH toutes ses bonnes pratiques.

Au cœur de l'outillage, le traitement des demandes des salariés est comparable aux bonnes pratiques nouvellement développées dans les services clients : point de contact unique, mutualisation des compétences, portail selfservice, base de connaissance, engagement de délai de réponse.

www.atos-consulting.com