

NEOCASE SOFTWARE a été choisit par la RATP pour la mise en place d'un service interne de ressources humaines.

Soumis par redaction
23-04-2007

Neocase Software, éditeur de logiciels de CRM spécialisé dans les services clients collaboratifs, annonce aujourd'hui avoir été choisi par la RATP pour la mise en place d'un Centre de Service Partagés « Ressources Humaines ».

Dans le cadre du programme Rhapsodie, initié depuis 2000 et dont l'objet est le renouvellement du SIRH et l'accompagnement des évolutions de la fonction ressources humaines, la RATP a mené en 2006 un projet spécifique visant à regrouper en une même structure la gestion administrative RH de neuf de ses départements – couvrant environ 3800 personnes. Ce Centre de services ressources humaines (CSRH) accueille sur un seul numéro l'ensemble des demandes relatives à la gestion des temps, la paie, les carrières, les formations, la mobilité ou toute autre demande en matière de gestion administrative. Les fonctions de pilotage des ressources humaines et les relations sociales restent pour leur part assurées au sein de chacun des départements concernés par les Responsables RH.

Opérationnel depuis le 1er janvier 2007, le CSRH s'appuie sur le module Neocase CS de la gamme Neocase10 de Neocase Software – entièrement verticalisé pour répondre aux spécificités métier des ressources humaines. Anticipant la demande du marché, les équipes R&D de Neocase Software ont entre autres mis l'accent sur les besoins de sécurisation et de gestion de la confidentialité des données, inhérents au métier des ressources humaines. Intégrée à Neocase CS, cette approche métier permet à la société de proposer le seul outil CRM dédié RH pour la mise en place en interne d'un service « employés » collaboratif.

« La facilité d'utilisation et la souplesse de Neocase CS ont fait toute la différence lors de l'étude de marché menée début 2006 », explique Corinne Maillard-Duperrier, responsable du CSRH. « La solution nous permet de répartir les dossiers créés suite aux différentes demandes reçues par téléphone, mail, courrier ou fax en fonction des domaines de compétences de chacun des gestionnaires, et donc de traiter de façon plus structurée et homogène l'ensemble des demandes de neuf de nos départements. Le tout dans des délais beaucoup plus satisfaisants et en nous appuyant sur un système de reporting complet ».

La RATP a fait l'acquisition de 42 licences simultanées, en ASP réparties entre trois équipes :

- Gestionnaires Administratifs Opérationnels
- Gestionnaires Administratifs Carrières et Paie
- Gestionnaires Formation

« Aujourd'hui, de nombreuses sociétés cherchent à apporter en interne à leurs employés le même niveau de services qu'ils offrent à leurs clients externes. Il s'agit là d'une des grandes tendances du marché du CRM que Neocase Software encourage depuis plusieurs années déjà », conclut Patrick Lemesle, Directeur Europe de Neocase Software. « Nous sommes donc extrêmement fiers d'avoir été choisis par la RATP pour la mise en place de ce premier projet de Service Client RH qui en appelle d'autres ».