

RESSOURCES HUMAINES :

5 INGRÉDIENTS ESSENTIELS POUR
TRANSFORMER VOS RH

Introduction

Le monde a changé. Les choses évoluent plus vite et nous sommes plus connectés que jamais. Une modification clé venant des professionnels qui souhaitent désormais utiliser les mêmes technologies que celles qu'ils affectionnent dans leur vie privée.

L'une des principales corollaires : les exigences des professionnels d'aujourd'hui changent. Ils s'attendent à utiliser les mêmes technologies qu'au quotidien. Ils forment également un groupe plus hétérogène et complexe que leurs prédécesseurs (en termes de compétences, d'objectifs de carrière et d'emplacements géographiques).

Mais ce n'est pas une nouveauté ! Les équipes RH et les dirigeants savent déjà qu'ils doivent s'adapter aux nouvelles générations de professionnels. D'ailleurs, selon Deloitte, 90 % des entreprises Fortune 1000 envisagent de remplacer leurs logiciels de RH par un outil cloud au cours des quatre prochaines années. Néanmoins, des questions restent en suspens. Pourquoi cette transformation est-elle si longue ? Qu'est-ce qui retient les responsables RH de moderniser leurs systèmes ?

Une mise à niveau est un moyen efficace pour transformer les RH, mais il faut aller bien plus loin pour répondre aux exigences des professionnels d'aujourd'hui. Vous ne pouvez pas vous contenter d'une expérience personnalisée. Vous devez également impliquer vos collaborateurs.

Dans cet e-book, vous découvrirez comment dépasser vos systèmes de référence principaux et comment améliorer votre service RH afin d'impliquer vos équipes ! Et, pour les dirigeants, cet e-book vous aidera à accélérer la transformation de vos RH pour répondre aux exigences des professionnels d'aujourd'hui.

Sommaire

- 01 Listez les changements nécessaires
- 02 Faites votre liste de course
- 03 Préparez votre stratégie
- 04 Répondez aux exigences de vos collaborateurs
- 05 Récoltez le fruit de votre travail
- 06 Conclusion

1er ingrédient

Listez les changements nécessaires

Il y a quelques dizaines d'années, les systèmes pour les RH n'étaient prévus que pour automatiser, stocker et gérer les données des effectifs. À cette époque, les salariés ne devaient utiliser ces outils et interagir avec les RH qu'une ou deux fois par an.

Le nouveau rôle des RH

Votre service de RH doit évoluer pour répondre aux exigences actuelles. Ce dernier est donc tenu de repenser ses processus et son rôle. Les systèmes surannés auront un impact négatif sur la productivité et le bien-être de vos collaborateurs.

Par conséquent, si votre service RH veut recruter et conserver des talents, il doit adopter une nouvelle façon de penser. Cette immense opportunité lui permettra d'aller au-delà du suivi de dossiers, de la conformité et des salaires pour gérer et développer les talents de votre entreprise !

Nouveaux objectifs, nouveaux outils

Votre service RH doit se débarrasser des anciens systèmes uniquement capables d'automatiser certaines tâches (conformité, salaires, etc.). Il doit opter pour un nouvel

ensemble d'outils qui doit permettre d'interagir avec vos collaborateurs à l'aide d'applications mobiles, connectées à l'ère des réseaux sociaux. Des outils à vivre et à travailler !

En effet, impliquer et interagir avec vos collaborateurs présente d'immenses avantages. Grâce à cela, ils seront plus satisfaits, mais aussi plus enclins à investir du temps et de l'énergie dans la réussite de votre entreprise ! Une enquête réalisée par Dale Carnegie a montré que les entreprises qui impliquent leurs salariés ont des performances 202 % supérieures aux autres.

Lancez la transformation de vos RH grâce aux réseaux sociaux d'entreprise, à la mobilité et au cloud (en anglais).

REGARDER LE WEBCAST

“ Aux États-Unis, le manque d'implication des salariés coûte entre 450 et 550 milliards de dollars chaque année en perte de productivité. ”

- « State of the American Workplace », Gallup

Les problèmes des anciens systèmes

- Longs processus d'intégration et de départ
- Mauvaise prise en charge des utilisateurs mobiles
- Libre-service insuffisant
- Pas de plan pour les réseaux sociaux
- Erreurs sur les primes et les droits
- Ressources limitées
- Plusieurs systèmes pour les requêtes et les primes
- Manque de clarté du processus de feedback

2e ingrédient

Faites votre liste de course

Les attentes des professionnels d'aujourd'hui ont grandement évolué. Votre service RH doit donc rapidement leur offrir les technologies qu'ils demandent. Pour relever ce défi, il faut trouver la bonne solution et exécuter les changements informatiques nécessaires suffisamment vite.

Marc Solow, responsable des pratiques de services partagés pour les RH chez Deloitte Consulting LLP, travaille dans le secteur des ressources humaines depuis 25 ans. Il aide ses clients à fournir de nouveaux modèles de service RH (développement de stratégies, utilisation de technologies cloud, transformation des processus et de l'organisation...).

Il partage avec nous les récentes tendances qu'il a observées dans la transformation des RH, ainsi que ses conclusions :

Des systèmes de gestion des talents intégrés

Pour Solow, de nombreuses entreprises se concentrent désormais sur la manière de gérer les talents et les données qui les accompagnent. De ce fait, les suites logicielles intégrées sont devenues les points de départ et les catalyseurs de la transformation des RH. Elles vous permettent de commencer par vos activités (sécurité, rémunération...), mais vous aident également à aller plus loin.



Prestation de services RH personnalisée

Pour de nombreuses entreprises, les exigences sont radicalement différentes selon les employés de leurs équipes. Ce qui fonctionne pour le personnel administratif ou pour les ouvriers d'un atelier ne marchera pas pour les commerciaux ou les livreurs, qui sont en déplacement la plupart du temps ! Vous devez donc permettre à vos collaborateurs d'interagir avec vos RH via le canal qui leur convient le mieux.

Les outils dans le cloud sont les préférés des RH

Les solutions sur site pour le développement d'applications évoluent plus lentement et leur mise à niveau nécessite l'intervention du service informatique. Par opposition, les outils cloud bénéficient de mises à niveau automatiques et peuvent évoluer avec votre entreprise. Ceci permet à votre service informatique de se concentrer sur la création de nouveaux outils métiers !

Les réseaux sociaux d'entreprise et la mobilité transforment les processus

Ceci est lié à la deuxième tendance et à la nécessité d'adapter le service RH aux différentes équipes. Les salariés s'impliquent davantage lorsqu'ils peuvent accéder aux informations des RH (et obtenir des réponses à leurs questions) sur plusieurs canaux (libre-service, réseau social d'entreprise, terminaux mobiles...). En outre, le déploiement de ces technologies peut être rentable.

L'externalisation spécialisée peut offrir de meilleurs résultats

Au lieu d'externaliser l'essentiel des services RH à un seul partenaire, de nombreuses entreprises optent pour une approche plus stratégique en choisissant un modèle hybride, ne gardant que le meilleur des ressources internes et externes. Pour l'externalisation, elles recherchent des solutions de pointe capables d'offrir la meilleure qualité possible et d'améliorer l'expérience des salariés et des responsables.

L'évolution des opérations en services partagés

Solow ajoute que bon nombre de ses clients ont commencé à consolider les processus de transactions à l'aide de services partagés. Ils ont ainsi réduit leurs coûts unitaires en comparaison du fait de devoir payer quelqu'un à mi-temps pour travailler sur la formation, la gestion des primes ou la rémunération. Ceci permet également aux experts (mieux rémunérés) de se concentrer sur leurs tâches principales.

Découvrez comment créer des applications de RH pour les entreprises à forte croissance actuelles (en anglais).

REGARDER LE WEBCAST

“ 67 % des salariés déclarent travailler avec des collaborateurs d'autres services. 57 % travaillent avec des collaborateurs d'autres sites. ”

- Corporate Executive Board

Salesforce utilise Salesforce pour impressionner ses salariés !

Séduire et inspirer des professionnels extraordinaires est la priorité n° 1 de l'équipe Salesforce Employee Success ! Comment y parvient-elle ? En créant un environnement plus humain et moins « corporatif ». Pour ce faire, elle fournit aux employés des outils mobiles, collaboratifs, basés sur la plateforme Salesforce1.

Au cœur de la mission de l'équipe Employee Success se trouve un support et des services globaux, disponibles 24h/24, 7j/7. Cette approche innovante, disponible pour des milliers de salariés, se nomme #dreamjob central. Ce hub collaboratif fournit des informations sur les primes, la rémunération, les systèmes, les outils, etc. Il permet également de partager des idées et d'obtenir des réponses de la part des spécialistes Employee Success ou grâce au crowdsourcing !

En outre, des analyses prédictives issues de #dreamjob central aident l'équipe Employee Success à anticiper les besoins et les périodes de montée en charge (à l'aide d'articles pour la base de connaissances, par exemple). Grâce à la polyvalence de la plateforme Salesforce1, Salesforce peut créer et utiliser ses propres applications pour tout le cycle de travail des salariés (intégration, formation, recrutement, volontariat, etc.).



3e ingrédient

Préparez votre stratégie

Actuellement, la bataille est âpre pour recruter les bons talents. Les RH doivent donc gérer le processus de recrutement, mais aussi trouver des moyens d'attirer, de conserver et d'investir dans les meilleurs éléments.

Ces tâches colossales engendrent un besoin essentiel de se doter d'applications capables d'aider les RH dans ces missions, quelle que soit la taille de votre entreprise. Créer un ensemble efficace d'applications RH (gérant la rémunération, la progression, etc.) peut donc être un immense avantage pour vous pour moderniser et transformer le recrutement et l'expérience de vos collaborateurs.

Les stratégies qui suivent vous aideront à réussir votre développement d'applications :

Soyez flexible

Créez vos applications RH personnalisées sur une plateforme cloud computing qui vous offre la flexibilité nécessaire, ainsi que l'essentiel du cadre requis. La plateforme Salesforce est basée sur une infrastructure multi-tenant et une architecture de métadonnées. De ce fait, vous bénéficiez de trois montées en version annuelles (y compris de nouvelles fonctionnalités) qui conservent vos personnalisations.



Soyez réactif

Optez pour une plateforme cloud computing qui vous permet de reproduire vos applications de RH en quelques jours grâce à une boîte à outils prête à l'emploi. Elle doit aussi être rapide à mettre à jour et à modifier. En effet, la rapidité est une clé majeure dans cette période de changements !

Connectez vos données

Les applications, les objets connectés et les systèmes informatiques génèrent d'immenses volumes de données. Celles-ci sont des actifs précieux de votre entreprise. Elles sont essentielles pour améliorer vos processus et votre productivité si vos collaborateurs y ont accès quand ils en ont besoin. Votre plateforme cloud computing devrait donc avoir une architecture orientée API, car elle vous permettra de connecter facilement vos appareils et systèmes cloisonnés.

Anticipez

Bien que les applications de bureau permettent de répondre actuellement aux besoins de votre équipe, vous devez anticiper l'évolution de leurs attentes dans notre environnement très évolutif. Une plateforme cloud computing qui facilite le développement d'applications mobiles au sein de la même structure améliorera votre réactivité.

Faites-vous aider

Les places de marché d'applications, comme Salesforce AppExchange, comprennent des dizaines d'applications RH d'ISV. Elles vous permettront de garder une longueur d'avance en matière de recrutement, de gestion de l'apprentissage, du capital humain, etc.

**Trouvez des idées
d'applications mobiles
pour tous les services
(en anglais).**

TÉLÉCHARGER MAINTENANT

“ Les professionnels de la génération Y ne pensent pas passer plus de trois ans en moyenne dans leurs entreprises. ”

- Bureau of Labor Statistics 2014

Lumière sur :

St. Joseph Health

David Baker, vice-président Technologies à St. Joseph Health, a compris que le mode de vie mobile et collaboratif est bien une réalité. C'est pourquoi il s'est fixé pour objectif de créer une solution qui reflète ce mode de vie pour son organisation dans le secteur de la santé. Objectif : améliorer la collaboration et augmenter la productivité de ses collaborateurs dans 14 centres médicaux répartis aux États-Unis. Résultat : naissance de Staffhub, développé sur la plateforme Salesforce1. Dans la suite de cet e-book, vous découvrirez comment :

Détecter que vous devez offrir plus à vos collaborateurs

Parmi les 25 000 salariés de l'organisation, seuls 1 000 étaient des utilisateurs de l'ancien intranet, 100 étaient actifs et seulement 4 étaient considérés comme des « utilisateurs chevronnés ».

Rendre votre hub social et collaboratif plus attractif

Staffhub a débloqué les données et les informations de l'organisation pour ses salariés. Il a offert une vraie personnalité à ses utilisateurs et encouragé les interactions et la collaboration !

Le faire accepter par votre entreprise

Pour que le projet fonctionne, Baker a mis en avant la vision d'un hub social véritablement collaboratif. Il a également pointé l'importance des réseaux sociaux dans les vies personnelles de ses collaborateurs.

Encourager l'appui de vos responsables

Très tôt, Baker a demandé aux responsables de St. Joseph Health de se connecter à Staffhub chaque jour. Les vice-présidents et directeurs sont alors devenus des contributeurs réguliers, encourageant par là même l'adoption à travers toute l'organisation !



4e ingrédient

Répondez aux exigences de vos collaborateurs

Lorsque votre service RH décide de fournir à ses collaborateurs des outils innovants, votre service informatique doit trouver un moyen de concrétiser ce projet. La récompense ? Des salariés plus heureux, mieux connectés et plus productifs !

Découvrez quatre conseils pour créer les bonnes applications pour vos collaborateurs :

Développez l'aspect mobile

Privilégier la mobilité, afin de répondre aux besoins des professionnels mobiles, est une stratégie de plus en plus plébiscitée. En effet, le nombre d'utilisateurs de smartphones a dépassé les 2 milliards en 2014. Utilisez une plateforme cloud computing qui vous permet de développer l'aspect mobile de vos applications, sans code nécessaire.

Devenez une entreprise collaborative.

73 % des adultes sont sur les réseaux sociaux. Il est donc plus que probable que vos collaborateurs veulent interagir de la même manière au travail. Implémenter un intranet d'entreprise, accessible depuis un poste de travail ou un terminal mobile, renforcera votre communauté d'employés et améliorera la collaboration, où que soient vos collaborateurs.

Reproduisez vos applications rapidement

La rapidité est la clé de voûte de l'innovation en matière d'applications d'entreprise. Par conséquent, votre équipe informatique doit créer et améliorer des applications rapidement pour vous permettre de répondre à ces exigences. Créez et publiez donc rapidement vos prototypes d'applications. Pour ce faire, utilisez une plateforme cloud computing qui vous permet de recueillir le feedback de vos collaborateurs afin de réaliser les mises à jour et modifications nécessaires.

Prenez en compte l'expérience utilisateur

Lorsque vous créez une application pour employés, essayez d'imaginer l'expérience utilisateur optimale. En effet, les professionnels d'aujourd'hui veulent trouver toutes les réponses à leurs questions dans un seul endroit. Pour ce faire, vous pouvez mélanger vos informations de RH, de salaires, vos données informatiques,... au sein d'un centre de support unique avec authentification unique (SSO).

7 conseils pour créer un intranet mobile et collaboratif sur la plateforme Salesforce1.

REGARDER LE WEBCAST

“ Seulement 11 % des utilisateurs finaux accèdent aux applications métiers depuis leurs bureaux uniquement. ”

- Cisco Global Work Your Way Study

Lumière sur :

Virgin America

Virgin America se targue d'avoir révolutionné le secteur des compagnies aériennes. L'une des clés de sa réussite est la richesse de leur culture d'entreprise, basée sur les mêmes principes que sur ceux des produits grand public. Pour son intranet, l'entreprise avait besoin d'un outil à l'image de sa marque. Avec l'aide de Salesforce et d'Appirio, elle a développé VXConnect.

Voici ses meilleures pratiques pour le développement :

Soyez mobile si vos salariés le sont

90 % des salariés de Virgin America ne travaillent pas au bureau. Chaque fonctionnalité disponible sur la version de bureau de VXConnect est donc également disponible sur terminaux mobiles.

Proposez un outil simple d'utilisation

Virgin America a doté VXConnect d'une apparence cohérente et s'est appliquée pour la création de l'interface et l'expérience utilisateur.

Cultivez l'intérêt

Les bonnes affaires et remises de Virgin America étaient auparavant envoyées par e-mail, mais l'entreprise a décidé de les publier dans une section dédiée de VXConnect afin d'encourager leur adoption.

Restez réactif et impliqué

Un groupe de gestionnaires de communautés coordonne les réponses. La première reste toujours disponible à la consultation, pour qu'une même question ne soit pas posée plusieurs fois.



5e ingrédient

Récoltez le fruit de votre travail

Reconnaître que les attentes de vos salariés ont changé et vous adapter à ces demandes nouvelles améliore notamment l'implication et la productivité de votre personnel. Selon Gallup, les 30 millions de salariés américains impliqués de cette manière sont responsables de la plupart des idées innovantes et décrochent l'essentiel des nouveaux clients de leurs entreprises.

Mais ce n'est pas tout ! Gallup a également découvert que les salariés heureux font les clients satisfaits. Plus précisément, les entreprises qui interagissent bien avec leur personnel et leurs clients connaissent une augmentation de 240 % de leurs résultats liés aux performances. Et tout ceci, grâce à une transformation technologique des RH réussie, que nous vous détaillons ci-dessous.

Meilleure expérience des salariés

Vos salariés peuvent accéder aux solutions des RH grâce à une intégration naturelle entre outils cloud (Salesforce, portail des RH, Workday, etc.). Ils peuvent également bénéficier d'une authentification unique (SSO) pour ces trois services. Grâce à cette expérience, vos collaborateurs sont plus libres et trouvent facilement ce qu'ils recherchent.



Support multicanal

Vous devez pouvoir répondre à vos employés où ils le souhaitent (des canaux traditionnels comme le téléphone ou les e-mails, aux moyens plus nouveaux tels que les réseaux sociaux, les terminaux mobiles et les services de messagerie instantanée).

Gestion centralisée des requêtes

Les données de vos salariés, les requêtes de support et la gestion des connaissances sont toutes regroupées en un seul et même endroit, offrant ainsi des fonctionnalités de création de rapports en temps réel.

Un service rapide et intelligent de la sorte améliore la fidélité et la satisfaction de vos collaborateurs.

Processus de centre de service rationalisés

Homogénéisez vos processus et rôles pour l'ensemble de votre organisation et créez des applications métiers : ceci améliorera la cohérence, la visibilité ainsi que l'efficacité de vos collaborateurs.

Gestion centralisée du référentiel

Requêtes, articles de la base de connaissance, interactions par e-mail, etc., tout doit être rassemblé en un seul et même endroit. Les recherches et la visibilité peuvent être

individualisées ou limitées selon le niveau d'accès de vos salariés. Cette méthode facilite les recherches de vos collaborateurs, tout en vous garantissant que les informations confidentielles restent protégées.

Délais de réponse raccourcis

Grâce à une implémentation technologique réussie (y compris le déploiement de workflow et de systèmes de gestion des requêtes) vous pouvez efficacement réduire vos délais de réponse. En effet, les analyses prédictives aident vos agents à anticiper et à résoudre les problèmes avant même qu'ils ne surviennent !

Meilleure gestion du niveau de service

La transparence de votre service RH peut améliorer l'efficacité de votre gestion du niveau de service. En outre, la formation de nouveaux agents est facilitée grâce à la documentation complète sur vos processus. Après tout, vos agents de service RH sont également vos collaborateurs, et vous devez donc les satisfaire et les impliquer.

Découvrez comment accélérer le développement d'applications à fort ROI (en anglais).

TÉLÉCHARGER MAINTENANT

“ Les salariés impliqués sont également 21 % plus productifs ”

- Gallup's « State of the American Workplace »

Conclusion

Les entreprises à forte croissance utilisent Salesforce pour révolutionner leurs interactions employés et dynamiser la transformation de leur RH. Tirez parti de la plateforme cloud computing n° 1, la plateforme Salesforce1, pour créer des solutions ciblées allant bien au-delà des anciens systèmes afin de répondre aux besoins des professionnels d'aujourd'hui.

Les outils de RH Salesforce pour l'implication des salariés comprennent :

HR Help Desk : Service Cloud de Salesforce vous permet d'offrir un support personnalisé évolutif et de fournir des réponses et des articles de base de connaissances disponibles 24h/24, 7j/7 à vos collaborateurs. Tout est instantané, personnalisé et simple, en plus de proposer des analyses intégrées à votre service de RH pour suivre votre progression.

Collaboration sur l'ensemble de votre entreprise : Utilisez Community Cloud et la plateforme Salesforce1 pour créer un intranet collaboratif capable de connecter l'ensemble de vos équipes et d'améliorer leur communication. Proposez à vos collaborateurs des applications qui les accompagnent dans leur travail, les aident à gérer leurs vacances, performances et apprentissages !

Applications métiers mobiles pour vos RH : Libérez vos RH grâce à des applications mobiles de productivité interactives basées sur la plateforme Salesforce1. Votre équipe informatique peut développer et déployer des applications pour aider vos RH à recruter, gérer, interagir et conserver les meilleurs talents actuels ! L'enquête Voice of the Customer (la voix des clients) Salesforce 2014 a montré que les applications de gestion de l'apprentissage sont en haut de la liste des applications pour les RH.

Grâce aux milliers d'API de la plateforme Salesforce1, vous pouvez également vous connecter aux plateformes HCM et RH plus anciennes, les mettant ainsi à l'heure de la mobilité et des réseaux sociaux. En outre, les outils de RH Salesforce pour l'implication des salariés sont suffisamment flexibles pour s'adapter à la croissance et à l'évolution de votre entreprise !



AUTRES RESSOURCES UTILES :



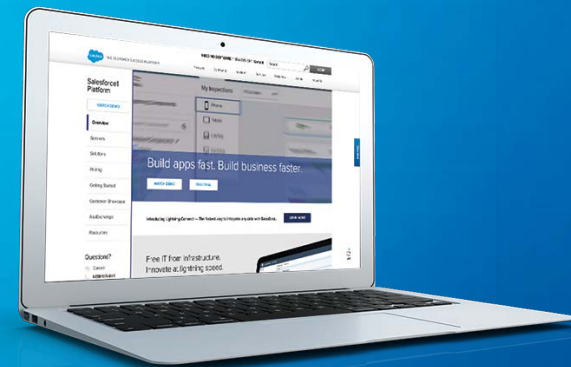
Découvrez tous les services dont vous avez besoin pour développer rapidement vos applications

[Télécharger ›](#)



Démo de présentation de la plateforme Salesforce1

[Découvrir la démo ›](#)



En savoir plus sur la plateforme Salesforce1

[En savoir plus ›](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM