



DIGITALISER LE SUPPORT IT

Mise en place d'une solution web de support
utilisateurs pour une meilleure productivité



HAYS

SERVICES

- NGSD
 - End-user support
-

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Satisfaction des utilisateurs
- Gain d'autonomie

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Gain de productivité, qui soutient l'amélioration de la croissance
 - Attractivité et fidélité des talents
-

CLIENT

Hays plc est un cabinet de recrutement d'origine britannique. Chaque année, il place plus de 260 000 personnes sur des postes en CDI et CDD à travers le monde. C'est le grand spécialiste mondial du recrutement certifié, professionnel et qualifié, avec plus de 9 000 employés dans 33 pays.

En France, le Groupe a ouvert son premier bureau à Paris en 2001, sous l'impulsion de Tina Ling, Directrice Générale de Hays France & Luxembourg. L'entité compte aujourd'hui plus de 5 500 collaborateurs répartis au sein de 17 villes (Paris, Bordeaux, Dijon, Lyon, Lille, Aix-en-Provence, Toulouse, Montpellier, Nancy, Nantes, Nice, Strasbourg, Tours, Rennes, Rouen, Amiens et Grenoble) couvrant 25 spécialisations métiers et secteurs.

OBJECTIF

Chez Hays, la génération de revenus dépend de la productivité des plus de 2 200 consultants outre-manche. La technologie est de plus en plus employée pour améliorer les processus de recrutement, ce qui implique que les demandes et problèmes informatiques des collaborateurs soient réglés au plus vite.

Avec la majorité de son support IT encore basé sur le téléphone, Hays voulait offrir à ses employés un choix plus large de canaux de résolution et recherchait un partenaire pour l'accompagner.



5 500

utilisateurs du NGSD
sur 21 pays



60%

du support IT se fait
en ligne aujourd'hui



1 180

tchats web

SOLUTION

Hays a souscrit au NGSD de Computacenter dans le cadre d'un contrat d'infogérance.

Via un portail en ligne, 5 500 utilisateurs répartis dans 21 pays peuvent désormais choisir parmi différentes fonctionnalités de support digitales – de l'enregistrement de leur propre incident, au tchat, en passant par la recherche dans la base de connaissances.

En amont du lancement, Computacenter et Hays ont également travaillé ensemble pour créer des articles supplémentaires alimentant la base de connaissance existante, et qui permet de trouver les réponses aux questions les plus fréquentes des utilisateurs, comme la procédure d'installation d'une imprimante ou encore la façon de procéder pour ouvrir des pièces jointes dans OneTouch, le système de recrutement principal de Hays. Près de 300 nouveaux articles de connaissances ont été créés pour les utilisateurs de Hays et le personnel IT – et ils se sont révélés d'une grande popularité dès le premier jour.

La mise en place dans un délai de deux mois et l'adoption du portail NGSD ont pu se faire grâce aux Business Champions, collaborateurs identifiés pour aider à mener les phases de test et de pilotage, et qui restent une source importante pour avoir des retours sur la satisfaction des utilisateurs.

Egalement, une communication interne adaptée a été mise en place en ayant recours à des posters, webinars, déjeuners d'équipe et même à des barres chocolatées à l'effigie de la solution NGSD pour la faire connaître.

Le support aux équipes de Hays est assuré par une équipe de 10 agents au sein de nos Centres de Services Internationaux.

RÉSULTATS

60% du support IT chez Hays se fait à présent en ligne, ce qui comprend notamment une moyenne de 1 180 tchats web et 370 incidents auto-déclarés par mois.

Grâce à cette approche digitalisée et centrée sur l'utilisateur, Hays :

- Maximise la productivité de ses équipes : en offrant aux consultants et aux autres collaborateurs l'accès à un support réactif et efficace 24h/24, 7j/7. Hays peut optimiser le temps passé sur des activités génératrices de revenu.
- Pilote une croissance rentable : des consultants plus productifs sont des consultants plus rentables, ce qui soutient les ambitions de croissance et d'expansion sur de nouveaux marchés de l'entreprise.
- Attirer et fidéliser les talents : Hays veut être un employeur de référence. Adopter les technologies digitales va lui permettre de fournir une expérience utilisateur plus riche pour ses consultants, ce qui contribuera à baisser le turnover.