



Référence

>>

Des technologies de logiciel parfaitement ajustées

Améliorer la satisfaction de la clientèle

Avec ELO, la société W.I.R utilise ses ressources de manière plus efficace et optimise la collaboration entre la centrale et les sites. Les informations sur les clients sont disponibles à l'échelle de l'entreprise et s'intègrent très facilement dans le système opérationnel chez W.I.R. Un gain de temps considérable pour les collaborateurs qui représente surtout un grand avantage pour le service clientèle.

À l'époque de la globalisation, l'interconnexion des données exige de la flexibilité, des technologies flexibles adaptables, mais également un environnement de travail flexible. Le groupe W.I.R/IRW, l'un des prestataires industriels et de ressources humaines numéro un en Allemagne, est conforme à ce besoin avec 57 filiales en Allemagne. L'éventail de l'offre du groupe comprend le placement de personnel, l'intérim « Try & Hire » ainsi que les services industriels, l'entretien, l'externalisation et les travaux sur la base de projets dans presque tous les secteurs et toutes les branches.



« Avec ELOprofessional, nous disposons de technologies de logiciel parfaitement harmonisées, des workflows appropriés et d'un concept global robuste qui soutient de manière optimale et fiable notre travail quotidien. »

Peter Friedrich, responsable du service IT & chef de projet de l'organisation

Solution

un additionnel bénéfique



>>

Plus de temps pour l'essentiel

Shortcuts

Pays : Allemagne
Branche : Services

Entreprise

Sur le marché allemand, le consortium W.I.R./IRW est le leader des prestataires de services dans le secteur industriel et en matière de ressources humaines, avec 57 succursales. Plus de 2000 collaborateurs apportent à la société un chiffre d'affaires de plusieurs dizaines de millions. Le siège de la société se trouve à Erkrath près de Düsseldorf.

Défi

Le défi est d'optimiser les processus et d'utiliser plus efficacement les ressources existants, afin d'améliorer la coopération entre la centrale et les différents sites. Les informations doivent être à disposition de tous les collaborateurs. Le système de GEIDE doit être intégré dans le système opératif au sein de la société.

Solution

La mise en oeuvre du module de code-barre ELO pour numériser les documents dans les différentes succursales. Le processus correspondant est démarré automatiquement et est transféré à la personne chargée du dossier. La communication se fait en ligne.

Avantage

Une communication parfaite entre les différentes succursales. Toutes les informations se trouvent à disposition des collaborateurs et peuvent être utilisées lors des entretiens d'embauche, par exemple. Le résultat: un gain de temps considérable.

Une gestion puissante des processus pour assurer l'avenir

W.I.R élargit ses filiales petit à petit. Conformément à l'expansion constante, l'entreprise a décidé de gérer le traitement des dossiers de manière centralisée dans la filiale principale d'Erkrath (Rhénanie du Nord-Westfalie) et de l'optimiser dans ce sens. Dans le passé, la gestion complète des postulants, des collaborateurs et des clients était par exemple effectuée par les sites respectifs. Les processus prenaient souvent beaucoup de temps, comportaient des fautes et n'étaient pas transparents. W.I.R a recherché une solution pour optimiser les processus, utiliser les ressources avec plus d'efficacité et soutenir la collaboration entre la centrale et les sites. Les informations doivent être disponibles dans toute l'entreprise. La solution devait pouvoir être intégrée facilement dans le système opérationnel de W.I.R. De plus, les processus de traitement devaient être gérés et entièrement pris en charge par des workflows. Après avoir étudié l'offre de 10 fournisseurs différents, la société W.I.R opta pour **ELOprofessional**. La solution de gestion de contenu d'entreprise (ECM) standard a été en mesure de répondre à toutes les exigences de base. L'entreprise a été notamment convaincue par l'excellente gestion automatisée des processus.

Une durée d'apprentissage très courte

Le lancement à l'échelle de l'entreprise a pu être effectué quatre mois seulement après que **ELO** a été choisi. La solution a été présentée dans chaque filiale en l'espace d'une journée. C'était également la durée de la formation destinée aux utilisateurs en raison de l'interface utilisateur intuitive d'**ELOprofessional**. Les collaborateurs ont encore été assistés le jour suivant dans l'utilisation de la nouvelle solution, puis ils ont pu travailler de manière autonome avec l'application sans aucun problème. La solution prend aujourd'hui en charge le travail quotidien complet concernant la gestion des postulants, des ressources humaines et des clients.



Parallèlement à cela, un environnement test a également été activé. Tous les utilisateurs pouvaient y tester leurs processus et avaient ainsi la possibilité de continuer à optimiser le système et de l'adapter à leurs nouvelles exigences.

Un travail rapide et efficace

Aujourd'hui, les documents sont pourvus dans les filiales d'un code-barre, scannés et transférés en ligne à la centrale d'Erkrath par le biais d'un routeur de fichiers. Le code-barre permet d'identifier le type de document dont il s'agit et l'endroit où il a été saisi. Sur la base de ces informations, le workflow approprié, qui présente les documents à chaque étape de leur traitement au responsable central compétent, est lancé automatiquement pour chaque opération respective. Les informations relatives aux processus sont lues directement à partir d'une banque de données qui contient les descriptifs des processus W.I.R. Le responsable peut maintenant contrôler, accepter ou refuser le document, et si besoin demander des informations supplémentaires auprès de la filiale. La communication se fait également en ligne. Le collaborateur de la filiale reçoit ainsi directement une réponse et peut par exemple intégrer directement le commentaire du responsable au cours d'un entretien avec des candidats. C'est un énorme gain de temps pour W.I.R.

Un gain précieux de temps et de ressources

« Aujourd'hui, l'intégralité des dossiers est entièrement traitée à la centrale d'Erkrath. Les filiales peuvent pleinement se concentrer à la distribution et à l'encadrement des collaborateurs. Elles économisent ainsi du temps et des ressources précieuses. Nous pouvons simultanément mieux gérer les variations de capacités dans les différentes filiales », déclare Peter Friedrich, responsable TI et organisation. La qualité du travail a été améliorée de manière durable. « Avant, les filiales avaient des modes de travail en partie différents.

« Aujourd'hui, l'intégralité des dossiers est entièrement traitée à la centrale d'Erkrath. Les filiales peuvent pleinement se concentrer à la distribution et à l'encadrement des collaborateurs. Elles économisent ainsi du temps et des ressources précieuses. « Nous pouvons simultanément mieux gérer les variations de capacités dans les différentes filiales. »

Peter Friedrich, responsable du service IT & chef de projet de l'organisation

« Avant, les filiales avaient des modes de travail en partie différents. Aujourd'hui, ils sont intégrés dans des processus standardisés par le biais de la gestion des workflows dans ELOprofessional. Ceci a permis de réduire considérablement le nombre d'erreurs »

Peter Friedrich, responsable du service IT & chef de projet de l'organisation



>>

Un travail rapide et efficace

« La mise en œuvre de cette solution centralisée représente pour nous un progrès gigantesque ». « Avec cette technologie et ces nouvelles méthodes, nos utilisateurs peuvent aujourd'hui travailler de manière nettement plus rapide et efficace dans tous les départements de l'entreprise. »

Peter Friedrich, responsable du service IT & chef de projet de l'organisation

Aujourd'hui, ils sont intégrés dans des processus standardisés par le biais de la gestion des workflows dans *ELOprofessional*. Ceci a permis de réduire considérablement le nombre d'erreurs », poursuit Peter Friedrich. « Nous pouvons générer automatiquement des workflows dynamiques grâce à la base de données sur les descriptifs des processus. »

La plus-value favorise l'élargissement

ELOprofessional a fait ses preuves en un temps record. Nous allons poursuivre l'élargissement de l'application à l'avenir. Nous prévoyons l'intégration de la comptabilité ainsi que des domaines de la sécurité du travail, de l'administration et de la direction. L'intégration dans le serveur Microsoft Sharepoint Portal sous forme de solution intranet et de portail client est également en projet. De plus, l'entreprise IRW (services industriels nettoyage et entretien) sera intégrée dans la nouvelle solution comme spécialiste des services industriels. Ceci permet d'harmoniser encore mieux à l'avenir les processus et les services entre les deux entreprises. « La mise en œuvre de cette solution centralisée représente pour nous un progrès gigantesque », conclut Peter Friedrich. « Avec cette technologie et ces nouvelles méthodes, nos utilisateurs peuvent aujourd'hui travailler de manière nettement plus rapide et efficace dans tous les départements de l'entreprise. »