



« Grâce à Prottime, je dors paisiblement »

Jos Straathof
Manager Service Operations

Qui?

Hewlett-Packard CDS (Pays-Bas)

Quoi?

Hewlett-Packard CDS est une filiale à 100% de Hewlett-Packard Pays-Bas assurant l'exécution du support informatique sur le terrain. Les 400 ingénieurs mobiles de HP CDS interviennent auprès des plus importantes entreprises et institutions publiques des Pays-Bas. L'entreprise fournit en moyenne 90 000 heures de prestations de services par mois. Outre son implantation aux Pays-Bas, HP CDS est également présent en Belgique, au Luxembourg, en France, en Angleterre, en Irlande, en Allemagne, en Espagne et au Portugal. Les sites Belges et Luxembourgeois utilisent les solutions de Prottime depuis 2006.

Info?

www.hpcds.com

Assurer la supervision de 450 collaborateurs est une activité intense et fastidieuse. Lorsque ces collaborateurs sont dispersés sur 80 sites internes et 150 centres de coûts clients, cela devient pratiquement mission impossible. Le prestataire de services informatiques Hewlett-Packard CDS Pays-Bas a pris le taureau par les cornes en optant pour Prottime. Jos Straathof, manager Service Operations chez HP CDS : « Nous avons maintenant – en appuyant sur une seule touche – une vue complète de notre organisation. C'est une bouffée d'air frais. »

Jos Straathof a installé Prottime en 2008. Il nous explique pourquoi il s'est mis à la recherche d'une solution globale. « Nous mesurons nos prestations en « heures » et en « projets ». Dans le premier cas, il s'agit du nombre d'heures que nos ingénieurs travaillent sur place à la demande du client. Dans le deuxième cas, c'est le nombre d'heures relatives aux projets spécifiques de nos clients. Cela rend la planification de capacité très complexe. » Le nombre de collaborateurs a également joué un rôle dans cette décision. « En 2008, nous comptions 200 ingénieurs. Ce nombre n'a cessé d'augmenter, allant de pair avec un besoin croissant de monitoring en matière de planification et de rapportage. » Bref, la mise-en-œuvre d'un système permettant une vue claire et limpide de la capacité de l'organisation s'imposait.

Une installation fluide

HP CDS a comparé plusieurs fournisseurs, parmi lesquels Prottime. « Nos confrères belges avaient déjà une expérience probante avec cette solution. Très vite il s'est avéré que Prottime répondait

« Dès qu'une donnée est introduite dans Prottime, nous ne devons plus nous en soucier »

également le mieux à nos exigences. Nous avons opté pour ProTeam en mode « SaaS » ou « Software as a Service ». Accessible par internet l'application peut être utilisée depuis n'importe quel endroit même sous un olivier en Grèce ! C'est une solution idéale pour nos collaborateurs, qui changent constamment de lieu de travail et ne peuvent pas toujours se connecter au serveur local. » Le tout fut réalisé en trois mois : Prottime était activé dans tous les départements de HP CDS. « Chez nous Prottime est connecté au progiciel de paie ADP et au système de gestion RH Peoplesoft. On peut réellement parler d'une installation fluide. Nous avons affiné le système étape par étape, en collaboration avec un consultant de Prottime. Au départ, le personnel s'est montré quelque peu réticent. Beaucoup de collaborateurs n'avaient pas envie d'apprendre à utiliser un nouveau



Jos Straathof

est manager Service Operations chez HP CDS Pays-Bas. En 2008, il a décidé d'installer Protime pour gérer l'ensemble de la planification des capacités et de l'enregistrement des heures de travail de 450 collaborateurs.



programme. Mais depuis que nos techniciens sont débarrassés de leurs paperasseries, ils sont eux aussi convaincus. »

Avec Protime, tout se déroule comme prévu

HP CDS utilise Protime non seulement pour l'enregistrement des temps de travail mais aussi pour la planification du personnel. La planification à long terme – services permanents, vacances, heures d'astreintes – est préprogrammée dans le système. Si tout se déroule comme prévu, les collaborateurs ne doivent rien enregistrer. En cas de changement du planning – à cause d'une prestation supplémentaire ou un rendez-vous chez le médecin par exemple – l'utilisateur final se connecte via l'application Internet « ProNet » pour y modifier les heures de travail (pré-)enregistrées. Straathof : « Dans le système nous enregistrons également les horaires d'exception, le taux d'heures supplémentaires ou encore les prestations réelles. Dès qu'une donnée est introduite dans Protime, nous ne devons plus nous en soucier. » Il ne s'inquiète pas d'éventuels abus. « Grâce à la flexibilité des processus d'approbation, nous pouvons définir de manière spécifique qui accorde quoi. Les paiements restent donc contrôlables. »

Un rapportage précis

HP Pays-Bas exige de la part de sa filiale HP CDS une justification détaillée des factures. Straathof : « Auparavant, nos rapports n'étaient pas conséquents ; aujourd'hui ils sont précis,

transparents et uniformes. Qu'il s'agisse d'une absence pour maladie, d'une prestation supplémentaire ou du nombre d'heures par centre de coût, tout est disponible dans Protime. Nous pouvons aussi examiner aisément la productivité par collaborateur. » Chez HP CDS, les intérimaires enregistrent également leur temps de travail via ProNet. « Ainsi nous disposons à tout moment des heures approuvées pour chaque prestataire. Nous ne payons que si la facture de notre fournisseur correspond aux données reprises dans Protime. »

Prêt pour l'avenir

Jos Straathof déborde d'énergie. L'installation de Protime y est selon lui pour beaucoup. « La gestion des données m'a parfois fait passer des nuits blanches. Mais grâce à Protime, je dors paisiblement », s'amuse-t-il. Les plus grands avantages ? « Protime nous confère

« Se connecter partout, même sous un olivier en Grèce »

supervision et perspective. La supervision grâce à un enregistrement des temps de travail bien huilé et la perspective grâce à une planification transparente. En outre, nous pouvons offrir des prix attrayants grâce à l'efficacité de notre méthode de travail. C'est un atout de plus sur le marché. » Jos Straathof est également confiant pour l'avenir. « Je pense que nous allons nous développer et atteindre les 600 collaborateurs. Pas de soucis, nous sommes prêts. »

Les avantages pour HP CDS Pays-Bas

- Planification efficace
- Equilibre dans un environnement complexe
- Réduction des coûts :
 - économie département RH > 15 heures par mois
 - économie département Planification > 20 heures par mois
 - économie contrôle déclarations du personnel intérimaire > 10 heures par mois
- Suppression des déclarations papier (respect de l'environnement, pas de déclarations perdues)
- Paie et facturation précises
- Accès facile pour tous les utilisateurs
- Rapportage rapide et facilement accessible