VOTRE SUCCÈS, C'EST NOTRE AFFAIRE[MS]

Ce que disent les clients d'ADP®

SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Une banque régionale fait confiance à ADP Workforce Now® pour la gestion des données sur les employés

Il existe plus de 7 000 banques locales aux États-Unis, selon l'organisme Independant Community Bankers of America. L'une d'entre elles, Monroe Bank & Trust, offre ses services aux particuliers et aux entreprises dans tout le sud-est du Michigan depuis 1858.

Comme d'autres banques locales, Monroe Bank & Trust doit se plier non seulement aux lois régissant les institutions financières, mais également aux règlements qui s'appliquent aux employeurs. Il y a plus de 20 ans, la banque a reconnu que l'impartition constituait une manière prudente de gérer les tâches non essentielles et a confié le traitement de la paie à ADP, l'un des plus grands fournisseurs au monde de services d'impartition des processus d'affaires. C'est ainsi qu'est née une relation durable qui n'a fait que se renforcer après un bref hiatus, lors duquel la banque a recouru aux produits et services d'un fournisseur de logiciels.

« Cela faisait 20 ans que nous utilisions les services de paie d'ADP®, et nous avions également testé les produits de RH d'ADP en 2000, raconte Barbara Klemans, première vice-présidente, Ressources humaines, Monroe Bank & Trust. Nous avons fait appel à une société de logiciels de premier plan – un concurrent d'ADP –, car nous estimions qu'il était temps de passer à une solution tout-en-un plus solide qui nous offrirait à la fois des services de paie et un système SIRH amélioré.

« Ce transfert vers un concurrent d'ADP a été catastrophique. La conversion a échoué. Nous avons notamment fait face à des erreurs de paie et à des problèmes de conformité. Après seulement neuf cycles de paie, nous avons décidé de revenir à ADP pour profiter de sa solution ADP Workforce Now®. Il s'agissait en effet de la solution intégrée à long terme dont nous avions besoin pour l'administration de la paie et des RH. »

INSTANTANÉ

Client :
Monroe Bank & Trust
Monroe, Michigan

Description :
Banque régionale locale

Main-d'œuvre :
Environ 360 employés, répartis dans tout le sud-est du Michigan

Site Web :
www.mbandt.com

MBT®
Monroe Bank & Trust

Une solution tout-en-un fiable et transformatrice

« L'adoption d'ADP Workforce Now a été une excellente décision d'affaires, note Mme Klemans. Nous avons obtenu ce que nous voulions : une solution tout-en-un fiable qui a permis de rationaliser notre service des RH et de transformer notre fonction de RH par la mise en place d'une fonction libre-service pour les employés. »

Grâce à la solution en ligne d'ADP, Monroe Bank & Trust peut administrer les RH et la paie sur une plateforme unique. Lors de l'enregistrement d'une entrée, toutes les données pertinentes sont automatiquement mises à jour. Comme ADP Workforce Now est basé sur SaaS, les directeurs et les employés de la banque peuvent accéder au système partout et en tout temps.

La fonction libre-service d'ADP Workforce Now est transformatrice, car elle offre à tous les membres de la banque – employés, directeurs et hauts dirigeants – un accès direct à l'information dont ils ont besoin. La solution d'ADP permet en outre de réduire considérablement l'utilisation des formulaires papier. Les employés inscrivent leurs heures d'arrivée et de départ à l'ordinateur en utilisant un mot de passe personnel. Les directeurs approuvent les heures travaillées en ligne, y compris les exceptions. Une fois approuvées, les données de paie sont transmises au service de paie qui les traite sans avoir à retaper les mêmes renseignements. Par ailleurs, la paie est reliée de façon transparente aux RH, ce qui permet d'effectuer les retenues salariales en temps voulu.

> « Grâce à ADP Workforce Now, nous continuons à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés. »

Qualité constante du service

« Notre expérience du service Workforce Now a démarré par une implantation spectaculaire, se souvient Mme Klemans. Les membres de l'équipe étaient vraiment excellents. Ils sont venus sur place, ont posé de nombreuses questions intelligentes et ont effectué une conversion splendide. Le délai entre notre premier contact avec l'équipe d'ADP Workforce Now et le traitement de la première paie n'a été que de 45 jours. »

Cette implantation réussie a été suivie d'un service solide et continu. Lorsqu'ils ont des questions, Mme Klemans et ses employés peuvent appeler l'équipe du service à la clientèle d'ADP, composée de professionnels compétents qui savent leur fournir des réponses fermes. Une formation virtuelle a été dispensée, évitant ainsi la nécessité de déplacements superflus. Quant aux webinaires d'ADP, ils ont permis d'effectuer des mises à jour utiles.

« L'essence de notre expérience de service avec ADP, explique Mme Klemans, c'est que la personne à l'autre bout du fil souhaite nous aider et fait tout son possible pour résoudre nos problèmes dès le premier appel. Lorsque nous avons une question ou une préoccupation, nous savons que nous pouvons compter sur l'aide d'ADP. »

Amélioration du rendement grâce aux gains de temps, d'argent et de productivité

Dès le départ, la banque Monroe Bank & Trust a été attirée par l'idée d'une baisse de ses coûts d'exploitation. En effet, ADP Workforce Now n'exige pas d'investissement dans des logiciels, des mises à jour ou du soutien TI. ADP héberge la solution de base de données unique et assure le soutien nécessaire – consistant notamment en mises à niveau des logiciels – moyennant un abonnement mensuel.

« Lors de l'installation d'ADP Workforce Now, affirme Mme Klemans, nous étions certains de réaliser des économies. Si le montant de celles-ci reste à déterminer, il est clair que Workforce Now offre à notre service et à nos employés divers gains de temps. Nous économisons aussi sur le coût du papier, et la productivité de notre personnel a augmenté à l'échelle de la banque. Chaque fois que l'un de nos membres accède à de l'information rapidement et en toute simplicité, le niveau de satisfaction et de productivité s'en trouve rehaussé.

« Par exemple, poursuit-elle, la banque est en mesure d'intégrer un nouvel employé en quelques minutes à peine, alors qu'auparavant cela prenait des heures. Les directeurs peuvent accéder rapidement aux dossiers en ligne et effectuer des évaluations de rendement en un laps de temps très court. Les employés peuvent consulter en ligne les relevés de paie, les feuillets d'impôt et les soldes de congés – passés ou actuels. Du point de vue des RH, l'argent économisé compte moins que la confiance et la sérénité que nous procurent des solutions remplissant certaines des fonctions les plus essentielles de notre organisation.

«… nous continuons à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés »

Depuis la mise en service d'ADP Workforce Now à la Monroe Bank & Trust, l'institution a connu un certain nombre de changements. Le traitement de la paie, par exemple, est désormais effectué par le service financier de la banque. Par contre, le bulletin de rendement de la solution exhaustive et intégrée d'ADP pour la gestion des données sur les employés témoigne d'un niveau de soutien élevé, ce à quoi Mme Klemans s'attendait dès l'implantation. Elle mesure encore toute la valeur d'ADP Workforce Now lorsqu'elle compare cette solution à celle qui l'a précédée.

« C'est seulement après avoir vécu l'angoisse et l'inquiétude causées par l'échec de la solution d'un autre fournisseur – dont les produits ont fait un flop monumental – que nous avons été à même d'apprécier l'immense valeur de la marque ADP pour notre organisation. »

« Grâce à ADP Workforce Now, conclut Mme Klemans, nous continuons à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés. Notre administration a été rationalisée. Nous disposons d'un meilleur accès à l'information en temps réel. La solution d'ADP nous offre une fiabilité de tous les instants. »

ADP, le logo ADP et ADP Workforce Now sont des marques déposées d'ADP, Inc. VOTRE SUCCÈS, C'EST NOTRE AFFAIREMS est une marque de service d'ADP, Inc. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. © 2012 ADP, Inc.

VOTRE SUCCÈS, C'EST NOTRE AFFAIRE[MS]

CSWFNMB0912F

www.adp.ca