

Avec Planexa® et Tempsia™, les téléconseillers de MAIF Solutions Financières sont gérés de façon optimale

Confortant sa position de leader dans le domaine de la planification optimisée des activités et des ressources humaines en centres d'appels, Holy-Dis revient sur deux années de collaboration avec la société MAIF Solutions Financières.

Paris, le 18 février 2010 - Après 2 années de collaboration, Holy-Dis est heureuse de partager ce retour d'expérience de la MAIF Solutions Financières en matière de planification RH. La filiale du groupe MAIF créée en 2007 utilise la suite logicielle de gestion des RH de Holy-Dis constituée de Planexa® (planification des activités et des RH) et de Tempsia™ (suivi des horaires réalisés). La solution Planexa® est, par ailleurs, présente depuis plus longtemps au sein de la MAIF (2002), ce qui fait de la banque-assureur l'un des clients les plus fidèles à Holy-Dis (84 % des clients Holy-Dis collaborent avec la société depuis plus de 5 ans.)

MAIF (Mutuelle d'Assurances des Instituteurs de France) s'est dotée en 2007 d'un pôle « Produits financiers » via sa nouvelle filiale, MAIF Solutions Financières. La vocation du pôle « Produits financiers » est de participer à la diffusion des crédits, des produits d'épargne ainsi que des produits bancaires auprès des sociétaires IARD de la MAIF.

Le pôle « Produits financiers » est un centre d'appels unique basé à Tours, qui emploie environ 40 conseillers.

MAIF Solutions Financières s'est équipée de Planexa® et de Tempsia™ en 2007.

Objectif : qualité de service et haute disponibilité

L'un des objectifs du centre de contacts de MAIF Solutions Financières est de garantir à sa clientèle une qualité de service de 80 à 90%.

Les relations clients s'opérant en mode multi canal (téléphone, web call back avec ou sans vidéo, ...), le but des conseillers est de toujours proposer une haute disponibilité de service.

La MAIF Solutions Financières utilise aussi la solution Hermès de Vocalcom pour la gestion de son centre de contacts.

Dans ce contexte, Planexa® récupère automatiquement les données d'activités depuis le système ACD en vue de constituer un historique permettant de définir les charges de travail prévisionnelles.

Planexa® propose dès lors des plannings adéquats et affecte les effectifs en nombre et en compétences pour chacune des activités, tout en respectant les contraintes légales et organisationnelles.

Tempsia™, quant à lui, compare les horaires planifiés aux horaires réellement effectués (issus des pointages), afin de traiter efficacement les écarts.

Planexa® et Tempsia™ pour une gestion efficace du «planifié» et du «réalisé»

MAIF Solutions Financières utilise la solution globale Planexa® /Tempsia™ pour un traitement optimal de la planification et de la gestion des temps.

L'équipe du centre de contacts est pilotée par deux utilisateurs de la suite Holy-Dis : **Luc Rousset, Responsable programmation et suivi de la planification**, pour l'administration globale de la planification (ex : installation et création de comptes, intégration de nouveaux employés) et **Charles Milko, Organisateur**, pour la gestion de projets MOA (ex : utilisation des compteurs sur Tempsia™...).

Charles Milko, ancien utilisateur de Planexa® au sein de la MAIF à Niort (configuration de 6 centres d'appels et 400 positions), a préconisé à la direction du Pilotage (placée sous la responsabilité de **Lolita Escalada**) cette solution pour son efficacité et son respect des contraintes métier.

Les atouts de l'éditeur français ? Une solution simple et redoutablement efficace sur le terrain, facile à prendre en main et capable de gérer et de respecter l'ensemble des contraintes légales RH.

MAIF Solutions Financières a intégré, avec l'assistance de Holy-Dis, les contraintes liées au droit du travail, à la convention collective des Services, et aux différents types de contrat utilisés.

MAIF Solutions Financières a également recours à des paramètres d'équité et de confort d'horaires pour le bien-être de ses conseillers.

Voici quelques exemples de contraintes que Planexa® doit respecter sur le site de Tours : établir des plannings équilibrés et équitables notamment pour le travail le samedi (sous-activité) et en matinée, rester dans le cadre de 7 heures travaillées maximum par jour, planifier et, procéder à l'étalement des horaires...

C'est le moteur de calcul d'optimisation de Holy-Dis qui se charge également d'optimiser le positionnement des pauses.

Un feedback très positif

Les points forts de Holy-Dis et de sa suite logicielle Planexa® : un outil intégré, un calcul optimisé, une grande flexibilité grâce à un ensemble de paramètres natifs, permettant une planification et un suivi de production cohérent et maximal.

Au-delà de l'outil, Holy-Dis a apporté son savoir-faire, un sérieux, une souplesse, une réactivité à la MAIF Solutions Financières et a su mettre en place une véritable relation de confiance au fil des ans.

Aujourd'hui, la MAIF Solutions Financières est devenu un client-utilisateur exploitant pleinement les solutions de Holy-Dis. Après avoir connu la planification à l'ancienne (feuilles Excel et stylo papier), elle est passée à un outil très optimisé, une logique d'acquisition bien comprise en interne. Lolita ESCALADA déclare : « A ce jour, on peut affirmer que la planification est clairement entrée dans les mœurs de MAIF Solutions Financières ».

« Planexa® nous aide à préparer les activités de production et à dimensionner nos équipes et nos positions sur mesure », précise Charles Milko. « Aujourd'hui, on ne pourrait plus faire de production sans Planexa® », confie Luc Rousset.

Les clients de MAIF Solutions Financières bénéficient ainsi d'une très bonne qualité de service.

En termes de suivi des heures réalisées, Charles Milko évoque un « passage de 3 à 4 jours par mois pour traiter les compteurs sur l'ancien système à 2 heures mensuelles sur Tempsia™ : cela représente un véritable gain de temps, de productivité et de fiabilité pour nous ».

Valéry Motte, Responsable du compte MAIF chez Holy-Dis, conclut : « Le projet, mené avec des interlocuteurs expérimentés sur nos solutions, a permis de donner la bonne impulsion et une dynamique à la vie de la solution au sein de MAIF Solutions Financières. Au-delà d'une simple collaboration, nos relations s'inscrivent dans le cadre d'un véritable partenariat ».

A propos de Holy-Dis

Holy-Dis (Marché libre : MLHOD) est le pionnier et l'un des fondateurs du principe des solutions informatiques de planification sous contraintes et d'optimisation des ressources. Holy-Dis se consacre exclusivement à l'édition de logiciels et aux services associés du domaine de la gestion du temps, de la planification des RH, de l'analyse de flux et du pilotage en temps réel de l'activité.

La société a acquis une triple expertise en termes de législation, d'organisation du temps de travail et de technologie. L'objectif de Holy-Dis est d'aider les entreprises à réaliser des gains significatifs en matière de productivité et de réduction des coûts, et à rendre chaque heure de travail plus efficace : 'La bonne personne au bon moment au bon endroit'.

Une part importante du chiffre d'affaires est systématiquement consacrée à la R&D, ce qui permet à Holy-Dis de toujours maintenir ses solutions à la pointe de la technologie, en se basant sur l'évolution des applications mises en place chez les clients.

Basée à Colombes depuis sa création en 1988 et implantée dans le nord de l'Europe par le biais de sa filiale belge, Holy-Dis (SA au capital de 501 342 euros) a réalisé un chiffre d'affaires de 4,8 millions d'euros en 2008-2009 et emploie 55 collaborateurs à ce jour. L'optimisation du temps de travail s'applique désormais à quasiment tous types d'entreprise, de département et de service. Holy-Dis compte à ce jour près de 3 200 sites utilisateurs répartis dans quarante et un pays dans le monde dans des secteurs d'activité variés.

En savoir + www.holydis.com

Contact presse

Agence Clipping-traitdunion

Laurent Nyary

Tél. : 01 44 59 69 05

E-mail : laurent@clipping-tu.com

Site Internet : <http://www.clipping-tu.com>


Holy-Dis

Stéphane Chambareau - Responsable Marketing

Tél. : 01 55 66 89 89

E-mail : stephane.chambareau@holydis.com

Site Internet : <http://www.holydis.com>

 <http://holydis.com/feed>