

Holy-Dis irrumpe en el mercado ibérico y participa en el Sal6n "Relaci6n Cliente + Call Center 2011" en Madrid



Fecha: 22 y 23 de noviembre de 2011

Lugar: stand B3, en el hotel Meli6 Castilla de Madrid

Imprescindible: la 6ltima versi6n de Timesquare[®], herramienta de Workforce Management

Par6s, Madrid, el 17 de noviembre 2011 - El Sal6n "Relaci6n Cliente + Call Center 2011" es un referente en Espa6a en materia de gesti6n de la relaci6n con el cliente. Presenta un punto de vista global sobre las innovaciones dentro de un contexto de crisis, de reformas y de reivindicaciones en un sector en plena transformaci6n.

Este sal6n ofrece la oportunidad de descubrir las ventajas de una planificaci6n optimizada de los Recursos Humanos (WFM).

¿Por qu6 es interesante la planificaci6n de los Recursos Humanos en los call centers?

En los Centros de Relaciones con el Cliente de Europa y del mundo entero, millones de teleconsejeros se movilizan a diario, las 24 horas, para aconsejar y responder a las necesidades de los clientes. Por lo cual, resulta totalmente comprensible que para numerosas empresas, la estrategia de fidelizaci6n de los clientes pase por organizar de manera eficiente y eficaz no s6lo los recursos humanos, sino tambi6n su disponibilidad.

Frente a esta creciente necesidad de servicios a distancia y a unos clientes cada vez m6s exigentes, por un lado, as6 como a la evoluci6n constatada en los 6mbitos econ6mico, legal y social, por el otro, las empresas tienen cada vez mayor dificultad para adaptar sus recursos humanos tanto a los flujos continuos de llamadas como a las m6ltiples solicitudes por correo ordinario, correo electr6nico o chat.

Los directivos se enfrentan a un desaf6o y a un reto todav6a mayores: saber organizar a los equipos respetando, con la mayor objetividad posible, los equilibrios econ6micos entre costes de la estructura y calidad del servicio prestado. Holy-Dis responde a esta necesidad gracias a Timesquare[®], su soluci6n de Workforce Management.

Hacerse con Timesquare[®] representa, para la empresa, ser capaz de preguntarse sobre las condiciones y modalidades de uso del 70% de los gastos de explotaci6n de un call center representados por los Recursos Humanos, muy por delante de los gastos relacionados con la telefon6a, las tecnolog6as o incluso el sector inmobiliario.

Hoy m6s que nunca, la crisis econ6mica incita a las empresas a anticiparse mejor y a replantearse su organizaci6n: esto es lo que tambi6n propone Holy-Dis con su oferta de Consejos y de Servicios basados en la opini6n de profesionales reputados y conocidos en Europa.

NOVEDAD: Timesquare® - Software de Workforce Management de Holy-Dis

Timesquare® ofrece las herramientas necesarias para **el análisis de las fluctuaciones de actividad**, la construcción de **modelos de previsión**, **el dimensionamiento de los equipos lo más cerca posible de las necesidades**, **la previsión de la evolución legal de la profesión** (anteproyecto de ley de “Servicios de Atención al Cliente”), así como la adaptación de las **nuevas tendencias de organización** (teletrabajo, HomeShoring, Empowerment, etc.). Todo ello, tratando de **conciliar los intereses de la propia empresa** (mejoras de rendimiento y de productividad), **de los empleados** (respeto estricto de las condiciones laborales) y de, por supuesto, **los clientes** (mediante un incremento de la calidad del servicio).

El objetivo de Timesquare® es **ayudar a los call centers a elaborar los calendarios de previsión de los empleados de manera óptima**, con el fin de movilizar a los efectivos “adaptados”, tanto en capacidades como en número, para tareas y actividades con volúmenes variables, teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos de calidad del servicio y de rentabilidad impuestos por la empresa y, por el otro, los equilibrios sociales.

Multisitios, multiactividades, multiconvenciones, multisectoriales... La plataforma de software Timesquare® ha sido concebida para adaptarse a una amplia variedad de organizaciones sometidas a diversas restricciones, y es ahí donde reside toda su fuerza y riqueza: ser capaz de poder decir demostrándolo, es decir, **la persona apropiada, en el momento apropiado y en lugar apropiado**.

Un principio sencillo, una solución con un rápido retorno sobre la inversión (ROI) (observado en un 80% de los casos en menos de 6 meses).

Combinar al mismo tiempo **la gestión eficaz de las horas trabajadas, una mejora evidente de la calidad del servicio prestado, así como el respeto absoluto de las condiciones sociales de los empleados, limitando así la rotación, el absentismo y el presentismo**.

Holy-Dis: la experiencia en “Software y Servicios” de un líder en WFM reconocido a nivel europeo

Holy-Dis, líder en WFM en call center, **refuerza su posición en España** al proponer soluciones cada vez más conseguidas, que son el **resultado de una experiencia de más de 20 años** en el sector, siendo su primer objetivo mejorar la productividad de las organizaciones.

Dentro de este complejo contexto económico, en el que la necesidad de una gestión óptima de los Recursos Humanos es fundamental, resulta imprescindible hacerse con soluciones expertas capaces de aportar un verdadero ROI adaptando de manera exacta el número de efectivos a la carga de trabajo. Esto exige capacidad, experiencia, exigencia en todo momento y, **en la actualidad, más de 350 call centers de Europa confían en los servicios de Holy-Dis**.

Apertura de oficinas en España

Con el fin de proseguir con su estrategia y de estar todavía más cerca de sus clientes, Holy-Dis abre sus oficinas en Madrid y en Valencia, dotándolas de un equipo local. Las soluciones de software adaptadas al contexto español ya están operativas, tanto desde el punto de vista organizacional como legal (derecho laboral, convenio colectivo, etc.).

De ahora en adelante, la experiencia de Holy-Dis en el ámbito WFM estará presente en España.

La excepción española: la gestión de las pausas visuales

Timesquare® cuenta ya con más de 350 parámetros de gestión nativa e integra la especificidad española: la gestión de las pausas visuales

Además de las denominadas pausas clásicas, los call centers de España deberán integrar la pausa visual. De hecho, el artículo 57 de su convenio estipula que el personal operativo que trabaje ante una pantalla tendrá derecho a una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Estas pausas no se podrán acumular entre ellas. Será competencia del directivo distribuirlas de manera lógica y racional, en función de

las necesidades del servicio, sin que se retrasen más de 15 minutos, y respetando en todo momento el horario que el empleado debe cumplir.

Para el responsable de la planificación, esto significa nada menos que gestionar, además de las pausas clásicas, un sistema de pausas múltiples con una duración constante en cada intervalo de trabajo.

Para automatizar la respuesta a esta problemática planteada por la pausa visual, **las soluciones de Workforce Management de Holy-Dis disponen de un arsenal completo de parámetros flexibles:** número de pausas cíclicas por intervalo de trabajo, duración de las pausas cíclicas, duración de intervalo mínima sin pausa cíclica, duración de intervalo máxima sin pausa cíclica, duración mínima entre una pausa y una pausa cíclica (hh:mm), colocación de las pausas cíclicas (todas las fases de 1, 5, 10, 15 ó 30 minutos).

Contexto: el servicio al cliente español en vías de reforma

Contexto: el servicio al cliente español en vías de reforma

Desde hace varios meses en España, se está debatiendo sobre un **anteproyecto de ley cuyo objetivo es simplificar el servicio al cliente**. A continuación aparecen algunas de sus principales directrices:

- Servicio al “cliente telefónico” obligatorio
- Resolución de las reclamaciones en un plazo máximo de un mes
- Los consumidores deberán contactar con el operador en un plazo máximo de 1 minuto
- Garantía de un servicio al “cliente” personal y directo
- Llamadas gratuitas para el consumidor dentro del marco del servicio a los clientes prestado por las empresas “de interés general”
- El número de opciones del primer nivel del contestador (IVR) no podrá ser superior a cinco, con una opción (de entre las cinco) que permita hablar con un agente
- Están prohibidos los sistemas automáticos utilizados como únicos métodos de “servicio al cliente”
- En ningún caso se podrán transformar las reclamaciones de consumidores en “venta de productos o servicios”
- Los horarios de los servicios básicos para clientes se prestarán en intervalos de 24/24h, 7/7 durante todo el año

Por consiguiente, una vez se apruebe el anteproyecto de ley, las organizaciones deberán adaptarse: la decisión de hacerse con una solución WFM pasa a ser obligatoria. Holy-Dis les prepara para ello poniendo a su disposición una completa gama de soluciones de software y de servicios, con hombres y mujeres competentes al servicio de sus exigencias.

Sobre Holy-Dis

Holy-Dis es la empresa pionera y uno de los fundadores del principio de las soluciones informáticas de planificación bajo restricciones y de optimización de los recursos. Se dedica exclusivamente a la edición de software y a los servicios asociados dentro del ámbito de la gestión del tiempo, de la planificación de los RR.HH., del análisis de flujos y de la dirección en tiempo real de la actividad.

La sociedad cuenta con una triple experiencia en términos de legislación, de organización del tiempo de trabajo y de tecnología. El objetivo de Holy-Dis es ayudar a las empresas a conseguir unas mejoras significativas en materia de productividad y de reducción de costes, así como a convertir en más eficaz cada hora de trabajo: “La persona correcta, en el momento y lugar adecuados”.

Sistemáticamente, dedica una parte del volumen de negocios a I+D, lo cual hace posible que las soluciones de Holy-Dis sean siempre punteras en tecnología, basándose en la evolución de las aplicaciones puestas en marcha en los clientes.

Con sede en Colombees desde su constitución en 1988, implantada en el norte de Europa a través de su filial belga, y en el sur de Europa con sus oficinas en España, Holy-Dis (sociedad anónima con un capital de 501.342 euros) ha obtenido un volumen de negocios de 6,54 millones de euros en 2010-2011 y, a día de hoy, cuenta con 55 colaboradores. A partir de ahora, la optimización del trabajo se aplicará a casi todos los tipos de empresa, de departamento y de servicio. En la actualidad, Holy-Dis aglutina casi 3.500 sitios de usuarios repartidos en 41 países de todo el mundo, en sectores de actividad diversos.

Para saber + [Suscríbese a nuestras últimas noticias](#)

Contactos

Holy-Dis

Stéphane Chambareau

Tfo.: +33 (0)1 55 66 89 89

Correo electrónico: stephane.chambareau@holymdis.com

Página web: <http://www.holymdis.com>

Reúnete con nosotros     