

Holy-Dis investit le marché ibérique et participe au salon « Relación Cliente + Call Center 2011 » à Madrid



Date : les 22 et 23 novembre 2011

Lieu : stand B3, à l'hôtel Melia Castilla de Madrid

Ne pas manquer : la dernière version de Timesquare®, outil de Workforce Management

Paris, Madrid, le 17 novembre 2011 - 'Relación Cliente + Call Center 2011' est le salon de référence en Espagne en matière de gestion de la relation client. Il offre une vision globale des innovations en contexte de crise, de réformes et de revendications dans un secteur en pleine mutation.

Ce salon est l'occasion de découvrir les bénéfices d'une planification optimisée des Ressources Humaines (WFM).

Pourquoi s'intéresser à la planification des RH en centre d'appels ?

En Europe et dans le monde, au sein des Centres de Relations Clients, des millions de téléconseillers se mobilisent chaque jour, 24h/24h, afin de conseiller et de répondre aux besoins des clients. Il est donc parfaitement compréhensible que pour de nombreuses entreprises, la stratégie de fidélisation des clients passe par une organisation performante et efficace non seulement des ressources humaines mais également de leur disponibilité.

Face, d'une part, à ce besoin croissant de services à distance et à l'exigence accrue des clients et, d'autre part, aux évolutions observées sur les plans économique, légal et social, les entreprises ont de plus en plus de difficulté à adapter leurs ressources humaines aux flux continus des appels et aux multiples sollicitations par courrier, email ou chat.

Les managers sont confrontés à un défi et un enjeu majeurs : savoir organiser les équipes en respectant, le plus objectivement possible, les équilibres économiques entre coûts de la structure et qualité de service rendu. Holy-Dis répond à ce besoin grâce à Timesquare®, sa solution de Workforce Management.

Se doter de Timesquare® c'est, pour l'entreprise, être capable de s'interroger sur les conditions et modalités d'utilisation des 70 % de frais d'exploitation d'un centre d'appels que représentent les Ressources Humaines, loin devant les coûts liés à la téléphonie, aux technologies ou encore à l'immobilier.

Bien plus aujourd'hui qu'hier, la crise économique incite les entreprises à mieux anticiper et repenser leur organisation : c'est ce que propose également Holy-Dis à travers son offre de Conseils et de Services s'appuyant sur des experts métiers qui ont fait sa renommée et sa notoriété en Europe.

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

Timesquare® procure les outils pour **analyser les fluctuations d'activité**, construire des **modèles de prévisions**, **dimensionner les équipes au plus près des besoins**, **anticiper les évolutions légales de la profession** (proposition de Loi "Servicios de Atención al Cliente") et s'adapter aux **nouvelles tendances d'organisation** (télétravail, homeshoring, empowerment...) tout en s'attachant à **concilier les intérêts de**

l'entreprise elle-même (gains de performance et de productivité), **des salariés** (respect strict des conditions de travail) et **des clients** bien évidemment (par une qualité de service accrue).

L'objectif de Timesquare® est **d'aider les centres d'appels à construire les plannings prévisionnels des salariés de manière optimale**, avec pour but de mobiliser les effectifs « adaptés », tant en compétences qu'en nombre, sur des tâches et activités aux volumes variables, tenant compte d'une part, des objectifs de qualité de service et de rentabilité imposés par l'entreprise, et d'autre part des équilibres sociaux.

Multi sites, multi activités, multi conventions, multi sectorielles, la plateforme logicielle Timesquare® est conçue pour s'adapter à une large variété d'organisations aux contraintes multiples, ce qui fait toute sa force et sa richesse : être capable de pouvoir dire en le démontrant – **la bonne personne, au bon moment et au bon endroit**.

Un principe simple, une solution avec un ROI rapide - constaté dans 80 % des cas à moins de 6 mois
Conjuguer à la fois **la gestion efficace des heures travaillées, une amélioration évidente de la qualité de service rendu, et l'absolu respect des conditions sociales des salariés limitant ainsi le turn-over, l'absentéisme et le présentéisme**.

Holy-Dis : l'expertise 'Logiciels & Services' d'un leader du WFM reconnu en Europe

Leader du WFM en centres d'appels, Holy-Dis **renforce ses positions en Espagne** en proposant des solutions de plus en plus abouties, **fruits d'une expérience de plus de vingt ans** dans le domaine, dont l'objectif premier est d'améliorer la productivité des organisations.

Dans ce contexte économique très difficile où le besoin de gérer de manière optimale les Ressources Humaines est crucial, il devient indispensable de se doter de solutions expertes capables d'apporter un vrai ROI en adaptant de manière précise les effectifs aux charges de travail. Cela demande de la compétence, de l'expertise, de l'exigence à toute épreuve et **c'est aujourd'hui plus de 350 centres d'appels en Europe qui font confiance aux services de Holy-Dis**.

Ouverture de bureaux en Espagne

Afin de poursuivre sa stratégie et d'être encore plus proche de ses clients, Holy-Dis a ouvert des bureaux à Madrid et Valence tout en constituant une équipe locale. Les solutions logicielles adaptées au contexte espagnol sont d'ores et déjà opérationnelles tant d'un point de vue organisationnel que légal (droit du travail, convention collective...).

L'expérience d'Holy-Dis dans le WFM est dorénavant présente en Espagne.

Une exception espagnole : la gestion des pauses visuelles

Timesquare®, c'est déjà plus de 350 paramètres de gestion en natif et l'intégration de la spécificité espagnole : la gestion des pauses visuelles.

En plus des pauses dites classiques, les centres d'appels en Espagne doivent intégrer la pause visuelle. En effet, l'article 57 de leur convention indique que le personnel opérationnel travaillant sur écran a droit à une pause de 5 minutes pour chaque heure de travail effectif. Ces pauses ne sont pas cumulables entre elles. Il revient au manager de les distribuer de manière logique et rationnelle en fonction des besoins du service sans qu'elles soient décalées de plus de 15 min, et tout en respectant l'horaire de travail à réaliser.

Pour un planificateur, cela ne signifie rien de moins que gérer, en plus des pauses classiques, un système de pauses multiples à durée constante dans chaque plage de travail.

Pour automatiser la réponse à cette problématique de la pause visuelle, **les solutions de Workforce Management de Holy-Dis disposent d'un arsenal complet de paramètres flexibles** : nombre de pauses cycliques par plage de travail, durée des pauses cycliques, durée de plage minimum sans pause cyclique, durée de plage maximum sans pause cyclique, durée minimum entre une pause et une pause cyclique (hh:mm), placement des pauses cycliques (toutes les tranches de 1, 5, 10, 15 ou 30 minutes)...

Contexte : le service client espagnol en voie de réforme

Un projet de loi visant à simplifier le service client est en discussion depuis plusieurs mois en Espagne.

Voici quelques-unes des principales directives :

- Service "client téléphonique" obligatoire
- Résolution des réclamations dans un délai maximum d'un mois
- Les consommateurs devront être en contact avec l'opérateur dans un délai maximum de 1 minute
- Garantie d'un service "client" personnel et direct
- Appels gratuits pour le consommateur dans le cadre du service clients rendu par les entreprises « d'intérêt général »
- Le nombre d'options du premier niveau du répondeur (IVR) ne peut être supérieur à 5, avec une option (comprise dans les 5) permettant de parler à un agent
- Les systèmes automatiques utilisés comme seules méthodes de « service client » sont interdits
- En aucun cas, les réclamations de consommateurs ne devront se transformer "en vente de produits ou services"
- Les horaires des services essentiels aux clients seront calés sur des plages 24/24h, 7/7, toute l'année...

On comprend bien qu'une fois ce projet de loi adopté, les organisations devront s'adapter : la décision de se doter d'une solution WFM va ainsi devenir impérative. Holy-Dis vous prépare à cela en mettant à votre disposition une gamme complète de solutions logicielles et de services, par l'intermédiaire de femmes et hommes compétents au service de vos exigences.

Illustrations disponibles sur demande.

A propos de Holy-Dis

Holy-Dis 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, implantée dans le nord de l'Europe par le biais de sa filiale belge et dans le sud de l'Europe par le biais de ses bureaux en Espagne, Holy-Dis (SA au capital de 501 342 euros) a réalisé un chiffre d'affaires de 6,54 millions d'euros en 2010-2011 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 3 500 sites utilisateurs répartis dans quarante et un pays dans le monde dans des secteurs d'activité variés. Membre de l'AFDEL (Association Française Des Editeurs de Logiciels) depuis sa création en 2006

En savoir + [Abonnez-vous à notre fil d'actualités](#)

Contacts presse

Agence Clipping

Laurent Nyary

Tél. : +33 (0)1 44 59 69 05

E-mail : laurent@clipping.fr

Site Internet : <http://www.clipping.fr>

Holy-Dis

Stéphane Chambareau

Tél. : +33 (0)1 55 66 89 89

E-mail : stephane.chambareau@holydis.com

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

Suivez-nous sur    