

Pour une planification optimale de ses équipes, le centre de la relation clients de Boulanger fait appel à la solution Planexa® de Holy-Dis

Depuis huit ans, la solution Planexa® de Holy-Dis accompagne efficacement la croissance de l'activité et des effectifs du centre de la relation clients de Boulanger, en optimisant la gestion des plannings de ses équipes.

Paris, le 6 octobre 2008 - Holy-Dis, spécialiste de la planification optimisée des ressources humaines, poursuit avec succès sa collaboration avec Boulanger, utilisateur depuis huit ans de la solution Planexa® pour la planification des équipes de son centre de la relation clients (CRC). Gage de sa confiance envers Holy-Dis, le CRC de Boulanger vient de migrer vers la dernière version de Planexa® afin d'accompagner efficacement la croissance de ses effectifs et répondre au mieux aux exigences et contraintes de la planification RH.

La naissance d'un besoin de planification RH et le recours à Planexa® de Holy-Dis

Créée en 1999, le CRC de Boulanger était à l'origine un service dédié uniquement aux produits informatiques et aux clients ayant souscrit au contrat d'assistance téléphonique via l'extension de garantie. En l'espace d'une année, cette clientèle s'est considérablement accrue générant une augmentation de l'activité de la Hotline. Les effectifs ont triplé, le nombre de techniciens passant de 5 en 1999 à une quinzaine en 2000.

La gestion sur Excel des plannings des salariés a rapidement montré ses limites, d'autant plus que le service de la Hotline, ouvert 7/7 jours jusqu'à 22h, présente des contraintes propres en termes de planification des ressources humaines : rotation des emplois du temps des salariés pour une répartition équitable des week-ends travaillés, prise en compte des contraintes personnelles des salariés, certains techniciens souhaitant travailler uniquement le dimanche ou sur les plages horaires du soir, etc. Sans oublier les contraintes de planification RH liées à la variété des types de contrats des salariés de la Hotline (intérim, contrat professionnel, CDD, CDI, etc.).

En 2000, le recours à une solution professionnelle de planification RH s'est imposé afin d'optimiser les plannings des équipes en fonction de deux objectifs : d'une part, maintenir l'équité et tenir compte des contraintes liées aux souhaits des salariés et celles relevant de la convention collective ; d'autre part, évaluer les ressources humaines nécessaires en fonction de la charge de travail.

Le choix de la solution s'est rapidement orienté vers Planexa® de Holy-Dis qui répondait en tous points à ces attentes. Quelques jours de formation dispensée par l'éditeur ont suffi pour une appropriation totale de la solution par son utilisateur.

Une utilisation optimale de Planexa® pour un besoin croissant de planification RH

Aujourd'hui gérée par David Dennin, Responsable Back Office du CRC Boulanger, la solution Planexa® a pu, en l'espace de huit ans, révéler tout son potentiel en accompagnant efficacement la croissance de l'activité et des effectifs du CRC Boulanger.

Au fil des années, le CRC a en effet ouvert son service aux produits multimédia à l'échelle nationale, et couvre depuis deux mois les produits électroménagers. De ce fait, elle traite aujourd'hui 2800 appels/jour en moyenne, contre 200 appels/jour en 2000. Ces appels, dont la durée varie de 2 à 15 minutes, concernent essentiellement les problèmes techniques rencontrés par les clients pour la mise en marche ou l'usage de leurs produits. Dans 70% des

cas, ces problèmes sont résolus au téléphone par les techniciens et ne requièrent pas d'interventions ou de recours au Service Après Vente.

Afin de répondre à cette demande croissante, le CRC a naturellement re-calibré ses équipes et compte à ce jour 63 salariés, parmi lesquels 59 agents opérationnels (52 techniciens et 7 superviseurs) répartis sur trois niveaux de qualification et selon les familles de produits. Dès lors, la gestion des plannings doit prendre en compte ces nouveaux paramètres (compétences des salariés, évaluation de la charge de travail, type de demande, etc.) afin de positionner **« la bonne personne, au bon moment, au bon endroit »**, conformément à la devise de Holy-Dis.

Selon David Dennin, *« la solution Planexa® a conduit à une réelle simplification et optimisation de la gestion des plannings en fonction des exigences de la convention collective, de la disponibilité et des souhaits des techniciens (possibilité d'intégrer les disponibilités ponctuelles ou encore de faire appel à un personnel libre pour quelques heures, quel que soit le jour, même le week-end), mais aussi en fonction de l'évaluation de la charge de travail. Planexa® permet en effet de calibrer les équipes selon les pics ou baisses d'activité dans la journée (heures creuses de 10h à 14h, heures pleines de 18h à 20h), ou au cours de l'année (périodes de promotions, de soldes, ou encore les fêtes de fin d'année avec un pic d'activité le 26 décembre où l'on traite en moyenne 5000 appels). Nous avons ainsi pu réaliser une économie significative d'ETP - équivalents temps plein - et ajuster les plannings au plus près des besoins générés par l'activité. En outre, cette solution bénéficie d'une gestion très intuitive, ce qui, en tant qu'utilisateur, représente également un grand avantage concurrentiel. C'est d'ailleurs cette facilité d'utilisation qui a entre autre orienté, il y a huit ans, le choix vers la solution Planexa® de Holy-Dis ».*

En d'autres termes, choisir Planexa, c'est non seulement miser sur un gain de productivité, mais c'est aussi opter pour un gain de temps dans la réalisation des plannings.

La migration récente vers la V.3 de Planexa® pour répondre à de nouveaux besoins

Une nouvelle phase de croissance de l'activité et des effectifs se profile pour le CRC de Boulanger. Pour accompagner cette augmentation de l'activité, une dizaine de techniciens va rejoindre les équipes d'ici la fin de l'année, avec un objectif affiché de 110 salariés pour 2009. L'organisation des équipes a elle-même été repensée avec l'intégration, début 2009, d'un troisième niveau de technicien.

Afin de mieux répondre aux besoins présents et à venir en gestion des RH, les responsables du CRC viennent de migrer vers la version 3 de Planexa®. Parmi les nouveaux services proposés figurent :

- l'envoi des plannings par e-mail, par SMS ;
- des paramètres de calcul pour encore mieux s'adapter aux spécificités de l'organisation ;
- des améliorations ergonomiques.

Au final, l'adoption de Planexa® permet à Boulanger de gagner en productivité en optimisant les temps de travail, d'éviter les sur-effectifs ou sous-effectifs, pour obtenir au final, un climat social harmonieux en interne et une meilleure qualité de service rendu auprès des clients.

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 4,46 millions d'euros en 2006-2007 et emploie 55 collaborateurs à ce jour. L'optimisation du temps de travail s'applique désormais à quasiment tout type d'entreprise, de département et de service. Holy-Dis compte à ce jour près de 3 000 sites utilisateurs répartis dans quarante et un pays dans le monde dans des secteurs d'activités variés.

Holy-Dis compte près de **300 clients en centres de contacts** principalement localisés dans les secteurs d'activité suivants :

- Banque/Assurance/Mutuelle
- Vente à distance
- Service clients / Assistance
- Outsourcing
- Télécommunications

En savoir + www.holydis.com

A propos de Boulanger

Notre volonté : vous aider à bien choisir

Depuis 1954, Boulanger est multi-spécialiste du loisir, du multimédia et de l'électroménager. Avec notre palette de nombreuses marques, nous garantissons un large choix de produits et de prix. Plus que jamais, la technologie domestique se développe au service d'un meilleur confort de vie. Notre choix, c'est de vous accompagner dans l'amélioration de votre cadre de vie et de développement de vos loisirs. Notre passion et notre raison d'être sont de vous proposer des solutions complètes et personnalisées.

Un choix qui fait la différence !

Les consommateurs se montrent de plus en plus exigeants et attentifs à leurs achats. En choisissant Boulanger, ils privilégient :

- Le professionnalisme et des qualités telles que l'écoute, la compréhension et le conseil personnalisé
- La simplicité, avec des explications claires et compréhensibles, et une véritable aide au choix
- La convivialité, à travers une culture d'entreprise chaleureuse et à dimension humaine

Notre accompagnement se poursuit avec de multiples services : installation et configuration de certains produits, formation à leur utilisation, assistance téléphonique, SAV. Et après l'achat, nous nous assurons de votre satisfaction en vous recontactant.

Engagé aussi dans la vie citoyenne ?

L'entreprise doit se mobiliser dans son environnement social, telles sont la philosophie et les valeurs défendues par Boulanger. Il est inconcevable d'envisager l'entreprise uniquement comme un acteur économique. Convaincu de cette réalité, Boulanger a créé en 1997 sa propre Fondation, actrice citoyenne d'un "mieux-vivre". Essentiellement menées en faveur des enfants, les initiatives de la Fondation Boulanger privilégient la formation, la prévention, l'engagement et la solidarité sociale.

Des magasins qui privilégient les contacts

A travers ses magasins, Boulanger développe un nouveau mode de relations, d'échanges et de partage avec ses clients et ses partenaires extérieurs. Un magasin Boulanger est un espace de vente qui privilégie la démonstration, le confort d'achat, les services et la convivialité. Dès l'entrée, vous vous sentirez accueilli : coin enfants, SAV petites pannes, un Point Expert Micro, des présentoirs de fiches techniques. En cas de demande spécifique, un point d'accueil est prévu pour les abonnements, crédits et extensions de garantie.

En savoir + www.boulanger.fr

Contacts presse

Agence Clipping-traitdunion

Aurélie Jeanne – Attachée de Presse

Tél. : 01 44 59 68 92

E-mail : aurelie.j@clipping-tu.com

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

Holy-Dis

Stéphane Chambareau - Responsable Marketing & Communication

Tél. : 01 55 66 89 89

E-mail : stephane.chambareau@holydis.com

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