

SeCA 2008 – HALL 4 – STAND C17  
PARIS EXPO - PTE DE VERSAILLES - DU 1<sup>er</sup> AU 3 AVRIL 2008

## Holy-Dis, 1<sup>er</sup> fournisseur de solutions de planification RH et d'optimisation pour les centres d'appels

**Paris, le 19 mars 2008** – Holy-Dis, spécialiste de la gestion et de la planification optimisée des ressources humaines, annonce sa participation à la 12<sup>e</sup> édition du SeCA (salon européen des centres d'appels) au Parc des Expositions – Porte de Versailles ([Hall 4 - stand C17](#)).

Malgré le dynamisme du marché, les centres de Relations Clients sont à la recherche de solutions de différenciation significatives. Les RH, représentant 70 à 80% des coûts d'un centre d'appels, s'avèrent être l'un des axes de travail majeurs dans le cadre de la lutte concurrentielle. Si certains centres d'appels se suréquipent, d'autres investissent dans une solution de planification des RH adaptée. Les solutions Timesquare<sup>®</sup> et Planexa<sup>®</sup> de Holy-Dis répondent de façon pragmatique à ces nouveaux challenges.

### Planifier pour mieux piloter

Un Centre de contacts difficilement accessible est le premier facteur d'insatisfaction pour un client ou un prospect. Si trop peu d'agents sont en position au moment où il appelle, il patientera au risque de raccrocher mécontent et de ne pas renouveler son appel. Trop d'agents mobilisés, et c'est une dépense inutile pour l'entreprise.

Les enjeux de la planification sont multiples, ses effets importants et quasi immédiats :

- **Légaux**, par la nécessité d'appliquer et de respecter la législation en vigueur et les règles internes de l'entreprise...
- **Sociaux**, car elle impacte et interagit avec la vie quotidienne des employés, facilite leur intégration au sein de l'entreprise grâce à une meilleure prise en compte de leurs contraintes et de leurs compétences...
- **Economiques**, par la réduction des coûts liés à une organisation inadaptée (sureffectif, sous effectif, turn over important...), une qualité de service non conforme et une fuite de chiffre d'affaires.

Dans un secteur d'activité où le poids du coût des RH est considérable, les acteurs de la gestion de la relation client (et plus particulièrement les planificateurs) doivent savoir composer avec différentes priorités et contraintes :

- Le traitement des contacts (entrants et sortants) quel que soit le canal utilisé (téléphone, courrier,...) ;
- La qualité de service et plus particulièrement les critères de jugement comme le délai de réponse, le taux d'abandon ;
- Les budgets alloués ;
- Les compétences, les contrats des téléconseillers, le respect du cadre réglementaire ;
- Les contraintes de gestion en mode multi-sites...

Une planification optimisée des RH permettra de mobiliser des effectifs adaptés, en compétences et en nombre, sur des tâches et activités aux volumes variables, tout en respectant les objectifs de qualité de service et de rentabilité.

## Des solutions de planification adaptées

Holy-Dis propose des solutions logicielles adaptées aux différents contextes du secteur.

Les solutions Holy-Dis résolvent à la fois les problématiques liées à la prévision, au dimensionnement, à la planification, au respect de la légalité, à l'équité, à l'optimisation et au pilotage.

Tout en permettant aux utilisateurs de mieux maîtriser cet exercice complexe et de rationaliser le processus de planification, les logiciels Holy-Dis apportent des bénéfices quasi immédiats :

- Un gain de temps dans la réalisation de plannings optimisés
- Une satisfaction clients maîtrisée ;
- Des besoins salariés mieux pris en compte ;
- Une entreprise plus performante ;
- La gestion simplifiée des plannings multi-sites, multi-activités, multi-conventions, multi-utilisateurs...

## Nouveauté : Timesquare®, portail web de planification optimisée des RH

A l'occasion du Salon Européen des Centres d'Appels, Holy-Dis présentera sur son stand C17 :

- Les évolutions fonctionnelles et techniques de la suite Planexa® V.3 ;
- Timesquare® : portail web de planification optimisée des ressources humaines, multi-sites, multi OS, multi SGBD... modulaire et évolutif.

Le portail full Web de planification des ressources humaines Timesquare® de Holy-Dis s'inscrit dans une démarche de R&D permanente accordant une grande importance à l'innovation. Timesquare® apporte aux entreprises les outils nécessaires pour gérer de façon optimale les plannings RH sous contraintes tout en s'adaptant au nouveau défi et modèle économique du secteur.

Timesquare® est essentiellement commercialisé en mode locatif (par mise à disposition de licence) pour une adaptation fine aux évolutions rapides des structures.

Le logiciel bénéficie régulièrement d'ajouts de modules et de nouvelles fonctionnalités. C'est sur le SeCA 2008 qu'Holy-Dis présentera les 2 derniers modules de Timesquare® (Dimensionnement, Horaires), ainsi que les nouveautés à venir (Module Collaborateurs...).



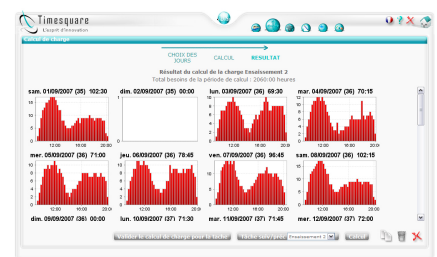
### Timesquare® Dimensionnement

Ce module optionnel dispose de fonctionnalités avancées de dimensionnement. TSQ Dimensionnement est particulièrement adapté aux entreprises dont l'activité est variable, et dont les besoins en ressources sur les postes de travail dépendent de données de flux d'appels, de back office... très sensibles aux facteurs exogènes.

Le module TSQ 'Dimensionnement' est destiné au calcul de la charge de travail devant être couverte par les plannings des collaborateurs et dont l'estimation constitue la pierre angulaire d'une bonne planification. Un bon dimensionnement est l'un des garants de la rentabilité de l'entreprise.

- Historisation d'un nombre illimité de données d'activité issues de systèmes tiers (ACD, CTI...),
- Importation, saisie, calcul des charges de travail,
- Prévisions à partir des historiques d'activité,
- Modélisation et scénarisation en fonction d'événements, de types de jour.

Disponibilité : octobre 2007



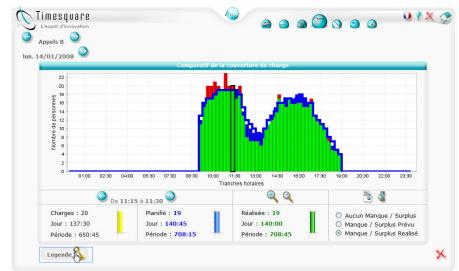


## Timesquare® Horaires

Ce module optionnel dispose de fonctionnalités pour gérer quotidiennement les horaires (prévisionnels et réalisés) et la couverture des tâches. Grâce à la centralisation et à la comparaison des informations de temps et de tâches, TSQ Horaires facilite la prise de décision pour notamment améliorer la gestion prévisionnelle des collaborateurs.

- Affichage des horaires prévisionnels calculés dans le module Planification,
- Affichage des horaires réalisés,
- Visualisation du comparatif entre les horaires prévisionnels et les horaires qui ont été réalisés,
- Visualisation du comparatif de la couverture de charge des tâches.

Disponibilité : janvier 2008



## De nombreuses références dans les centres de contacts

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

Des captures d'écran sont disponibles sur simple demande auprès de l'agence Clipping-traitdunion. Merci de contacter l'agence pour toute demande d'interview sur le stand HOLY-DIS (C17).

### 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 pays dans le monde dans des secteurs d'activités variés.

Pour plus d'information, visitez notre site web <http://www.holydis.com>



### Contacts presse :

#### Agence Clipping-traitdunion

Laurent Nyary – Attaché de Presse

Tél. : 01 44 59 69 05

E-mail : [laurent@clipping-tu.com](mailto:laurent@clipping-tu.com)

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

#### Holy-Dis

Stéphane Chambareau - Responsable Marketing & Communication

Tél. : 01 55 66 89 89

E-mail : [stephane.chambareau@holydis.com](mailto:stephane.chambareau@holydis.com)

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