



interflex

Des données deviennent valeurs

Maincom Telemarketing Services GmbH

Une productivité nettement améliorée grâce à une planification du personnel avec gestion du temps intégrée



Maincom garantit des prestations de service sur mesure et de haut niveau

La société Maincom Telemarketing Services GmbH est une filiale à part entière de la Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH (F.A.Z.). Depuis 1999, la Maincom Telemarketing Services GmbH fournit des prestations de service à l'intérieur et à l'extérieur du groupe d'édition F.A.Z. Maincom est maintenant une société de services professionnelle qui prend en charge des tâches de traitement de plus en plus qualifiées en plus des traitements de commandes téléphoniques (appels entrants et sortants). 140 employés se tiennent à la disposition de tous les lecteurs et clients annonceurs de la F.A.Z. sept jours sur sept.



Markus Rebitzky,
Directeur de la Maincom

Le meilleur contact pour vos clients

La Maincom Telemarketing Services GmbH se caractérise entre autres par une consultance très compétente et une amabilité constante envers ses clients.

« Avec un niveau de service de 80/20 (80 % de tous les appels sont traités en l'espace de 20 secondes) pour la téléphonie et un temps de réaction de 24 heures pour toutes les prises de contact par écrit, nous apportons, en liaison avec notre gestion de la qualité, le service que l'on attend de la Frankfurter Allgemeinen Zeitung » explique Markus Rebitzky, directeur de Maincom.

Exigence : optimisation des ressources de personnel et de temps

Le centre d'appel organisait jusqu'alors la planification du personnel à l'aide de MS Excel, la gestion du temps avait lieu avec le système ACD (Automatic Call Distribution). Les données ACD de chaque employé étaient évaluées, imprimées et archivées dans un dossier une fois par mois. Les soldes de compte pour le travail supplémentaire, le travail en moins, les jours de maladie et de congés étaient inscrits à la main. Les calculs de rentabilité ou les analyses prévu-effectif n'étaient réalisables que de façon très complexe. La mise à disposition des soldes exacts de la gestion du temps manuelle était également problématique. Comme les employés n'avaient pas accès à leur planning, la direction de l'équipe devait assumer tous les jours les nombreuses questions des employés concernant les temps de travail.

« En collaboration avec Interflex, nous avons détecté de nombreuses possibilités d'optimisation. Par exemple, nous avons constaté que la gestion du temps et la planification du personnel telles qu'elles se déroulaient jusqu'à présent nous prenaient environ 70 heures par mois » récapitule Markus Rebitzky.



interflex

Des données deviennent valeurs



Profil requis

Avec le projet de nouvelles planification du personnel et gestion du temps, Maincom privilégie les objectifs suivants :

- optimisation et automatisation des pronostics
- planification du personnel selon les besoins
- détermination fiable des soldes
- plus de transparence pour les employés
- réduction des questions relatives aux temps de travail et aux comptes horaires
- suppression des divergences payées par rapport au planning des équipes lorsque celles-ci n'ont pas été adaptées et autorisées



Michael Marmotti,
Chef de projet de la Maincom

« Le nouveau système de planification du personnel devait aider à concilier une charge de travail économique de nos employés et la garantie du haut niveau des services. » décrit Michael Marmotti, chef de projet de Maincom.

Solution : SP-EXPERT permet une planification du personnel selon les besoins

L'analyse de marché de Maincom a fait ressortir qu'il existe beaucoup de systèmes spécialisés soit dans la planification du personnel, soit dans la gestion du temps. Avec SP-EXPERT, le centre d'appels a acquis un système qui couvre largement ces deux domaines. La connexion au AVAYA CMS permet à l'entreprise de représenter les données de gestion du temps quasiment en temps réel dans le tableau de service.

Le déroulement automatique des disponibilités garantit de prendre en considération les souhaits des employés lors de la planification du personnel, des modifications ultérieures ne sont quasiment plus nécessaires. La fluctuation des volumes dans le domaine des appels entrants rend extrêmement difficile l'organisation des effectifs de sorte à ce qu'il n'existe pas de périodes avec sureffectif ou de périodes avec sous-effectif. SP-EXPERT apporte ici son soutien car le système génère et propose des plannings du personnel en fonction de certains critères. L'algorithme génétique intégré au logiciel prend en considération les besoins pronostiqués tout autant que la disponibilité des différents employés. Le solde des comptes de temps de travail (travail supplémentaire/en moins) est automatiquement intégré.

« Avec SP-Expert, nous économisons en tout 95 % env. du temps lié jusqu'à présent au processus de planification. À cela s'ajoute env. 180 heures par mois économisées grâce à la détection automatique des écarts par rapport au planning des équipes » déclare Michael Marmotti.



interflex

Des données deviennent valeurs

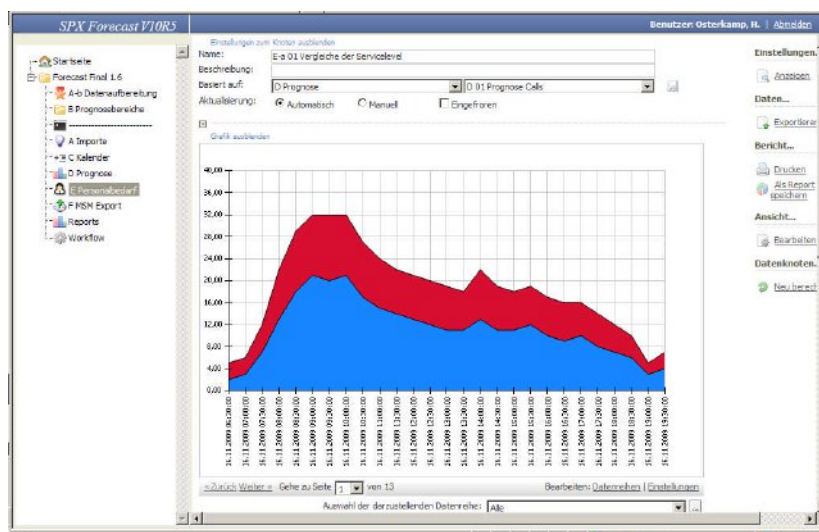


Des résultats que l'on peut afficher

La planification du personnel et la gestion du temps avec le système SP-EXPERT a permis les améliorations suivantes chez Maincom :

- analyse précise du volume, y compris de la planification automatique des besoins
- évaluation des temps de travail saisis à l'aide de règles de transaction flexibles et des plannings des équipes
- réduction automatique des temps de travail en cas d'écart en dehors de la tolérance
- planification économique des ressources en tenant compte des objectifs de service
- rapport automatique de tous les indices de la gestion du temps
- augmentation de la satisfaction des employés grâce à la planification systématique des équipes
- quasiment plus aucune question relative aux temps de travail grâce à l'accès sur le web aux tableaux de services pour tous les employés

« Nous pouvons recommander à tout moment les prestations qui nous ont été fournies par Interflex pour l'optimisation de nos ressources. C'est surtout la transparence dans les coûts et les délais que nous avons appréciée lors de la mise en œuvre » déclare Markus Rebitzky.



Les responsables du personnel ont obtenu une **qualité élevée de la planification** (couverture des besoins, conformité aux règles, équité, besoins des employés) **aux meilleurs coûts** (suppression des heures supplémentaires, compensation des comptes horaires) grâce à SP-Expert.