

## arvato services migre vers Planexa® v.3 de Holy-Dis pour optimiser la planification centralisée de ses centres d'appels

Paris, le 31 mai 2006 – arvato services, un des leaders mondiaux de la Relation Client, a migré en 2005 de la solution Planexa® V.2 à la nouvelle version 3 de la solution de planification et d'optimisation des temps de travail.

arvato services a opté pour Planexa® 3 pour 3 raisons majeures : la possibilité d'une gestion multi sites de la planification centralisée à distance la possibilité d'exporter des données de la base relationnelle et ainsi exploiter les statistiques très librement et facilement, et enfin un gain de productivité horaire non négligeable.

arvato services a débuté sa collaboration avec Holy-Dis en 2003 en décidant d'implanter la solution de planification Planexa® 2.

L'objectif prioritaire était alors d'améliorer la productivité et mieux adapter les créneaux horaires des équipes sur les plateaux par rapport aux besoins.

arvato services décide en 2005 de mettre à jour sa solution et d'opter pour la mise en place de Planexa® 3.

En l'occurrence, les plus de la version 3 sont les suivants :

- la possibilité de gérer plusieurs sites en même temps : en cas de volume d'appels trop important sur le site A, l'administrateur peut programmer un report des appels en surflux/surplus sur le site B et/ou C pour décongestionner à l'avance et planifier au plus près des besoins,
- la possibilité d'extraire et exporter des données depuis la base multidimensionnelle : l'utilisateur peut à tout moment importer des statistiques ciblées à sa convenance (sur un agent, sur une équipe, sur un site entier...) et effectuer toute analyse nécessaire aux décisions à partir de la base de données relationnelle,
- la possibilité de mieux adapter le dimensionnement des équipes gérant les appels entrants par des attributions affinées des créneaux horaires.

L'objectif d'arvato services est simple : une meilleure satisfaction des clients appelant le centre de contacts et des opérateurs eux-mêmes, et une amélioration de la productivité.

Les 3 sites distants d'arvato services ne font désormais plus qu'un notamment grâce à Planexa® 3. arvato services se connecte sur les 3 bases en même temps *via* des accès simultanés. Ainsi, la planification peut être centralisée pour toute la France.

L'infrastructure d'arvato services fonctionne en full IP et sous Multiconnect, sur serveur DL 380. Une base de données SQL est utilisée avec Planexa®.

A l'horizon fin 2006, le parc devrait couvrir 6 à 7 centres de contacts centralisés.

Les projets en cours d'étude chez arvato services sont notamment la livraison à venir du module de consolidation Report-iT™.

Après quelques mois d'utilisation, arvato services a observé un gain de productivité permettant un service client optimisé.

**Dominique Decaestecker, Directeur Général des Centres de Contacts arvato services**, précise que « *arvato services entend poursuivre la collaboration, le partenariat à long terme avec Holy-Dis, pour intégrer de nouveaux outils liés à la planification* ».

**Gilles Hababou, Directeur Commercial de Holy-Dis**, ajoute « *Nous poursuivons nos objectifs de qualité de service en apportant à nos clients des méthodes et des outils de plus en plus performants dans la gestion et l'optimisation des ressources humaines de leurs centres de contacts. Holy-Dis s'engage sur la performance de ses collaborateurs avec pour objectif de conduire et d'accompagner ses clients vers l'excellence opérationnelle en termes de planification.* »

*Merci de contacter l'agence Clipping-traitdunion pour tout complément d'information (Planexa, captures d'écran, demande d'interview...).*

## A propos d'arvato services

arvato services est une filiale du groupe arvato, l'un des six pôles du groupe Bertelsmann. Le groupe arvato réalise un chiffre d'affaires de 4,4milliards d'euros, avec 42 000 collaborateurs dans 28 pays.

arvato services est **l'unique acteur européen, voire mondial, à proposer, au sein d'une structure unique, une offre complète de services clients** : du marketing direct à la communication opérationnelle et relationnelle, du traitement de la qualité de l'adresse à l'analyse de données stratégiques, des centres de contacts aux systèmes d'information avancés, jusqu'à la logistique client, arvato services couvre l'ensemble des besoins en solutions innovantes dédiées aux nouvelles approches de la relation client.

Pour le marché français, arvato services rassemble 5000 collaborateurs. La société a réalisé un chiffre d'affaires de 212 millions d'euros en 2005.

arvato services compte des sociétés de référence parmi ses principaux clients : Prisma Presse, Philips, Gaumont, FC Nantes, Reader's Digest, Groupe Pierre & Vacances, Sagem, SFR, Renault, TPS, Air France – Fréquence Plus, Ubisoft, Castorama, Sedao, Canal +, Direction Générale des Impôts, France Loisirs, Club Med, Mutuelle Générale, Procter, Danone, Groupe 3 Suisses, Croix Rouge, Unicef, Shopi, Société Générale, Enseignes du groupe Redcats, Henkel, Heineken, La Poste, Etam.

## A propos de Holy-Dis

Depuis près de 18 ans, Holy-Dis conçoit, édite et met en œuvre une gamme de logiciels de Planification/Gestion des Temps ainsi qu'une gamme de solutions de comptage et d'analyse de flux. Holy-Dis a acquis une triple expertise en termes de législation, d'organisation du temps de travail et de technologie et est devenue l'un des **leaders européens du logiciel de gestion des temps de travail et de planification des ressources humaines**.

Ces solutions sont parfaitement adaptées à tous les métiers où la planification des Ressources Humaines sous contraintes et l'analyse des flux de visiteurs représentent un enjeu économique.

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.

Holy-Dis développe, depuis 1992, des systèmes de comptage des personnes. D'abord utilisés en complément de sa solution de planification des ressources humaines, PLANEXA<sup>®</sup>, pour réduire l'attente aux caisses dans les grandes surfaces, ces outils d'analyse de la fréquentation se sont diversifiés. En effet, l'offre comptage et analyse de flux s'ouvre vers des secteurs autres que la grande distribution et s'adresse désormais à toutes les directions commerciales et marketing. Toutes les solutions de comptage sont en exposition permanente à l'Echangeur, vitrine technologique de la distribution et du commerce du futur.

Basée à Colombes et implantée dans le nord de l'Europe par le biais de sa filiale belge, Holy-Dis compte plus de 2600 clients répartis dans 36 pays.

### Contact presse : Laurent Nyary

Agence CLIPPING-TRAITDUNION

Tél : 01 53 24 96 75 - Mail : [laurent@clipping-tu.com](mailto:laurent@clipping-tu.com)

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

### Contacts presse arvato services : i&e Consultants

Estelle Joubert 01 56 03 14 62 [ejoubert@i-et-e.fr](mailto:ejoubert@i-et-e.fr)

Aline Pernot 01 56 03 14 02 [apernot@i-et-e.fr](mailto:apernot@i-et-e.fr)