

**ACCEFIL - BOIGNY SUR BIONNE**RENCONTRE AVEC CAROLE LAUNAY
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

« Nous sommes très satisfaits de notre investissement.
Kelio est une solution qui promet de nombreuses évolutions »

Le contexte

La société Accefil, **centre de contacts en plein essor**, est un GIE (Groupement d'Intérêt Économique) fondé par la MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers) et la BFM (Banque Française Mutualiste).

Créée en mai 2014 avec 22 salariés, l'entreprise assure le service après-vente des adhérents, la gestion des contrats et le suivi des dossiers clients. La montée en puissance du service commercial et du SAV a fait grimper les effectifs pour atteindre aujourd'hui **151 collaborateurs**.

Le besoin initial

Au vu de l'essor de la société, la gestion papier des horaires décalés et du pointage devenait trop fastidieuse. La mise en place d'un logiciel de gestion des temps était alors impérative.

La solution Kelio Pro Plus a été choisie car elle répondait aux impératifs d'Accefil :

- Permettre le **badgeage virtuel** sur le poste de travail des salariés,
- Gérer l'**annualisation du temps de travail**,
- **Simplifier le suivi des activités** et la refacturation des prestations au temps passé,

- Être en mesure de **s'interfacer avec le logiciel de planification Timesquare® de Holy-Dis**.

La problématique résolue

« Notre choix s'est vite tourné vers Kelio. La solution nous a tout particulièrement séduit par son **ergonomie** : **l'environnement est très intuitif et son utilisation est particulièrement facile**. Les **possibilités d'interface avec nos outils de paye et de planification sous contraintes en place ont été un véritable plus** », souligne Carole LAUNAY, Responsable des Ressources Humaines.

Accefil a fait le choix de déployer Kelio en **mode SaaS** afin de disposer d'un logiciel accessible en ligne à tout moment et de profiter d'une solution évolutive bénéficiant de mises à jour régulières.

Une gestion efficace des activités en lien avec Timesquare®

Kelio Pro Plus permet d'importer les **activités et horaires de travail planifiés depuis Timesquare® de Holy-Dis** et d'effectuer **une refacturation fiable et réelle du temps passé par activité**.

En bref**Activités**

Centre de contacts

Effectif

151 collaborateurs

Solution

Kelio Pro Plus (gestion des temps)

Kelio Intranet

Kelio SIRH

Interface partenaire Holy-Dis

Les + Kelio

- Suivi efficace et équitable des temps de travail
- Gestion de la modulation
- Workflow de gestion des arrivées/départs
- Interfaces automatiques avec le logiciel de planification Timesquare®

À partir des prévisions élaborées en fonction des données d'activité historique (ACD), un **modèle prédictif**, propre aux centres de contacts, permet de **dimensionner les effectifs nécessaires** en ETP, quart d'heure par quart d'heure pour chacune des tâches. Ainsi, le moteur de Timesquare® calcule des plannings adaptés permettant une **couverture optimale des pics d'appels** en tenant compte des absences prévisionnelles, des compétences des collaborateurs sans oublier les contraintes réglementaires.



En cas de changement d'activité par rapport à leur planning prévisionnel, les salariés peuvent le signaler dans le module Intranet de Kelio. Les managers peuvent ensuite **comparer les temps passés par activité par rapport aux temps prévisionnels**.

Un suivi de la gestion des temps et des congés simplifié

Kelio Pro Plus permet de **gérer les 5 types de contrats horaires** appliqués au sein de l'entreprise (modulation, 35h avec écrêtage sur 8 semaines, forfait, etc.).

Afin de s'adapter à la saisonnalité de l'activité d'Accefil, une **modulation des temps de travail** a été mise en place pour certains salariés.

« *Nous avons une vraie demande de la part des salariés en modulation d'avoir un **suivi de leur contingent d'heures**, afin qu'ils sachent s'ils allaient avoir des heures supplémentaires à récupérer par exemple. Avec Kelio, ils ont accès facilement à cette information* », ajoute Carole LAUNAY.

Les salariés badgent leurs entrées/sorties et effectuent leurs demandes de congés à partir de Kelio Intranet.

Cette digitalisation a permis au service RH de :

- avoir un meilleur suivi des temps de travail et des pauses,
- simplifier la gestion des congés,
- calculer en automatique le nombre de titre restaurant acquis mensuellement,
- renforcer le sentiment d'équité entre les services,
- calculer en automatique le **nombre de titre restaurant acquis mensuellement**,
- renforcer le **sentiment d'équité** entre les services.

Une gestion facilitée des arrivées/départs

La saisonnalité de l'activité implique un turnover assez important sur le centre de contacts avec une trentaine de mouvements de personnel à gérer sur l'année.

Pour **simplifier la gestion des arrivées et des départs du personnel**, le module Administration du Personnel de Kelio SIRH a été mis en place.

Son workflow permet à chaque personne ou service concerné de recevoir des **alertes sur les différentes tâches à effectuer lors de l'arrivée ou départ d'un collaborateur** : ouverture de compte Windows, création du planning, visite médicale d'embauche...

Un déploiement maîtrisé

La mise en place du projet a été rapide et très bien maîtrisée. Accefil a particulièrement apprécié **le professionnalisme et la disponibilité des différents intervenants**.

« *Nous avons travaillé avec **des équipes extrêmement compétentes**. Et le service support est toujours très réactif pour répondre à nos questions* », conclut Carole LAUNAY.

À propos de Bodet Software

Depuis plus de 30 ans, Bodet Software est éditeur et intégrateur de solutions informatiques dans 3 domaines :

- La gestion des temps
- La gestion des ressources humaines
- Le contrôle d'accès et la sécurité des bâtiments

Bodet Software c'est :

- 35 000 clients / 5 M d'utilisateurs
- Une présence dans plus de 60 pays
- Des certifications ISO 9001 et 14001