



AGAPHONE - CABOURG ET PARIS

RENCONTRE AVEC CAROLINE LECARPENTIER - DRH  
ET MYLÈNE JEAN - ASSISTANTE RH

« Le module Kelio Planification nous a permis de gagner  
1 à 1,5 jour de travail par semaine. »

## En bref

### Activités

Société d'accueil téléphonique externalisée - Télésecrétariat

### Effectif

65 salariés, répartis sur 2 sites

### Solutions

Kelio Pro  
Kelio Planification +  
Kelio Analytics  
Kelio SIRH (Administration du personnel, HR assistant, Portail RH, Évaluation)  
Kelio Intranet  
Interface Paie

### Les + Kelio

- Digitalisation de tous les processus
- Visibilité globale sur les compteurs de congés payés
- Facilité de contrôle des absents
- Gain de temps au niveau de la planification

## Le contexte

Agaphone est une société d'accueil téléphonique qui répond aux besoins des professionnels en leur proposant des solutions fiables pour l'externalisation de leur standard téléphonique depuis 1985. Elle compte aujourd'hui 1 500 clients.

## Le besoin initial

Il y a quelques années, la croissance de l'entreprise a nécessité la mise en place d'un logiciel de gestion RH en raison de la complexité des horaires de l'entreprise. Les horaires des salariés sont organisés afin de pouvoir prendre en charge les appels de 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 18h le samedi.

## La problématique résolue

Le logiciel Kelio a permis de construire efficacement le planning en gérant les flux d'activités afin d'**éviter les situations de sous-effectifs ou sureffectifs**. « Le module Kelio Planification représente un gain de temps pour nous et nous apporte une visibilité globale sur les absences, la gestion des compteurs, l'activité de l'ensemble du plateau. Avant, nous n'avions pas cette vision d'ensemble », explique Mme Lecarpentier.

## Prise en main rapide de la planification

L'organisation des plannings a été mise en place rapidement grâce à la **simplicité d'exécution du logiciel**. « J'ai fait 14h de formation et après j'étais capable de faire la planification toute seule » indique Mme Jean. Ce à quoi Mme Lecarpentier ajoute « **Moi qui ne suis pas féru d'informatique, il est quand même facile d'utilisation. Je n'ai pas suivi toutes les formations de Bodet Software et j'y arrive quand même, même quand Mylène n'est pas là** ».

Le logiciel Kelio Planification a permis d'optimiser la gestion des plannings en prenant en compte les contraintes d'horaires ainsi que les absences et les activités des salariés.

« **On pratique des horaires tournants, on travaille à flux tendus (d'une semaine sur l'autre), on intègre tous les paramètres d'absentéisme, de formation, de temps d'administration donc sans arrêt il faut réétudier les statistiques, analyser mais malgré tous ces paramètres la planification ne nous prend qu'une journée par semaine grâce à Kelio.** »

Quand je suis arrivée, construire le planning nous prenait facilement 2 jours, voire 2 jours et demi donc en terme de gain de temps, **on a gagné au moins une journée complète** », explique Mme Jean.



### Uniformisation des pratiques managériales

Kelio Planification a également permis de mieux **suivre les pratiques des managers au niveau de l'organisation**. « Au début quand je suis arrivée chez Agaphone, les managers avaient accès au planning et pouvaient définir les heures complémentaires à leur bon vouloir [...]. On a coupé court et maintenant toutes les heures supplémentaires, heures complémentaires, sont validées dans le bureau RH et c'est nous qui informons les salariés. »

### Accès autonome aux informations pour les utilisateurs

Le portail RH de Kelio permet de partager des documents en toute sécurité. Tous les **documents** sont centralisés dans un espace et **disponibles en fonction du profil des différents collaborateurs**.

« Les salariés qui ne sont pas là le jour d'une réunion savent qu'ils peuvent consulter plus tard les comptes rendus mis à disposition dans le SIRH. On a deux établissements et les salariés n'ont accès aux informations qui les concernent ».

Le module Kelio Administration du personnel permet de centraliser et sécuriser l'ensemble des informations des salariés. « Ils ont accès à la partie SIRH, à leur photo, leur RIB, [...] donc l'outil est bien perçu par les salariés » La possibilité de piloter les visites médicales était également un point important pour la société Agaphone.

« Pouvoir **suivre les visites médicales c'est un gros plus pour nous**. Le suivi est automatisé, on consulte le tableau qui nous liste les collaborateurs dont l'attestation doit être renouvelée », explique Mme Jean.

### Visibilité accrue sur l'activité des salariés

Kelio Analytics permet d'imputer précisément, pour chaque salarié, les heures réalisées par centre de charges, par tâche et par client. Ainsi l'entreprise dispose de tableaux de bord et de solutions de reporting (éditions PDF et exports Excel) nécessaires au suivi analytique du temps de travail. Elle peut ainsi **mesurer les durées d'activité, les coûts et quantités**. « Nos télésecrétaires sont également amenées à réaliser quelques tâches administratives pour les clients au-delà des prises d'appels. Au niveau RH, on trace ces temps car ce n'est pas notre cœur de métier donc on ne veut pas que ces tâches prennent des proportions importantes et cela nous permet de quantifier, piloter, voir si nos dossiers clients sont toujours rentables. »

### Les RDV Kelio, journée conviviale

« Un point très positif c'est la journée annuelle dédiée aux utilisateurs Kelio. Ça fait deux années de suite qu'on y va et franchement à chaque fois c'est comme **une journée de formation pour nous**. Ce sont des temps de partage où l'on apprend beaucoup grâce aux **démonstrations** et aux présentations d'**astuces** et de **nouveautés** » conclut Mme Lecarpentier.

### À propos de Bodet Software

Depuis plus de 30 ans, Bodet Software est éditeur et intégrateur de solutions informatiques dans 2 domaines :

- La gestion des ressources humaines et des temps de travail
- 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