



INTRA CALL CENTER CHOISIT LE LOGICIEL ARAGON-ERH POUR GÉRER SES RESSOURCES HUMAINES

Paris – le 21 avril 2009 – Intra Call Center, un des leaders français de la relation client, implanté sur plusieurs sites en France et fort de plus de 1000 salariés, a mis en place le logiciel de gestion et de développement des ressources humaines **d’Aragon-eRH** en mode SaaS.

Société créée en 1996 dont le siège est basé à Amiens, Intra Call Center concentre ses activités sur le marché de la relation client. Déjà lauréate de plusieurs titres dans son secteur, Intra Call Center met ses services à disposition des entreprises informatiques et télécoms, des administrations publiques, des industries, des banques et assurances, des médias, et sociétés de service internationales. Forte de treize années d’expertise qui lui ont permis de mettre en place des partenariats de qualité, Intra Call Center dispose aujourd’hui de belles références à son actif : Bouygues Télécoms, Afone, Mattel, Heineken, Pagesjaunes, CNP Assurances, Finaref, LCL, AGF, Canal +, Auto Plus, DHL...

Intra Call Center met un point d’honneur à privilégier la cohérence et la bonne entente entre ses équipes, afin de garantir une qualité de service reconnue sur le marché des centres d’appel. La société a d’ailleurs obtenu en 2006, le *Label de responsabilité sociale*, renouvelé en 2008, pour preuve de sa bonne gestion des ressources humaines. En effet, Intra Call Center emploie 65% de femmes et 35% d’hommes, dont 73% travaillent à temps complet, et 62% de l’effectif total est employé en CDI. Le taux de turn-over est faible, puisqu’il est estimé à seulement 5%. Intra Call Center privilégie la qualité à travers la compétence de ses collaborateurs.

Les services d’Intra Call Center sont organisés autour de 4 pôles de compétences métier :

- ✓ Connaître => pôle études marketing
- ✓ Informer => pôle service d'information
- ✓ Vendre => pôle développement commercial
- ✓ Soutenir => pôle service client

■ LA PROBLEMATIQUE

Grâce à la qualité de ses services et à sa capacité d'adaptation, Intra Call Center a su séduire de nouveaux clients et se développer malgré un marché morose. Néanmoins, la société doit être en mesure de s'adapter rapidement aux besoins de ses clients et optimiser ses coûts de gestion. La principale préoccupation d' Intra Call Center est de disposer de collaborateurs performants capables de répondre aux besoins d'information, de vente et de support clients.

■ CHOIX DE LA SOLUTION

La collaboration entre Aragon-eRH et Intra Call Center a commencé en **janvier 2009**. Rapidement séduite par l'offre d'Aragon-eRH, Intra Call Center choisit le logiciel de gestion des ressources humaines en un temps record : seulement **3 mois** après la première prise de contact, la mise en production est lancée pour les 1000 salariés de la société.

« Je crois fortement à la qualité des télé-conseillers et de ce fait à leurs compétences. De plus, il nous faut intégrer en permanence de nouveaux collaborateurs et les intégrer le plus rapidement possible afin de répondre à la qualité de service voulue par nos clients. » indique Thierry Salomez d'Intra Call Center.

Le logiciel Aragon-eRH a été mis en place pour assurer la gestion des éléments suivants :

- Gestion du recrutement. (portail externe et interne)
- Gestion des dossiers des employés.
- Gestion des compétences et des carrières.
- Gestion des organisations.
- Gestion des temps de travail.
- Gestion des dépenses professionnelles.
- Gestion des congés.
- Gestion des évaluations.
- Gestion de la formation.
- Gestion de la planification.
- Reporting social et managérial.

Dans le domaine des RH, chacun de ces éléments pris séparément peut sembler anodin, voire banal. Néanmoins, en cas de dysfonctionnement le résultat engendré peut être conséquent (erreur de paie, décompte des congés...), car il ne faut pas oublier qu'il s'agit avant tout de relations humaines.

Le logiciel de gestion et de développement RH d'Aragon-eRH répond parfaitement aux objectifs visés par Intra Call Center, à savoir : maîtrise des coûts tout en conservant la qualité des services. « Les raisons du choix d'Aragon-eRH sont simples : c'est un outil opérationnel pour les opérationnels ! Il permet de gérer au quotidien nos ressources, de réduire nos coûts de fonctionnement, d'améliorer la productivité des départements opérationnels et des fonctions supports, mais également d'améliorer la qualité de la production de nos services. Un déploiement en 3 mois et non 3 ans - un ROI dans l'année !», précise Thierry Salomez d'Intra Call Center.

A propos d'Aragon-eRH

Aragon-eRH est une entreprise française, portant le statut JEI (Jeune Entreprise Innovante) depuis sa date de création en 2006, par des professionnels des ressources humaines. La société édite un logiciel (ERP – RH) de gestion et de développement des ressources humaines en mode SaaS (Software as a Service). La solution globale Aragon-eRH a pour but d'**a**ttirer les bons collaborateurs, **r**etenir et développer les collaborateurs, **a**dministrer les ressources humaines, **g**agner en productivité, **o**rganiser, et travailler en réseau **n**etwork. Le capital social de la société est de 154 912€ depuis juin 2008. Cette solution, grâce à sa conception en 2.0, s'adresse tant aux PME qu'aux grands groupes et se déploie tant au niveau local qu'au niveau mondial en moins de 3 mois.

www.aragon-erh.com

Contacts

Aragon-eRH France
Jean-Marc Satta
Directeur Général
Tél : 01 46 33 68 01
jean-marc.satta@aragon-erh.com

Agence de Relations Presse

Actual Public Relations
Delphine Boutrin / Hervé Delemarre
Tél : 01 41 10 41 19 / 11 Fax : 29
delphine@actual.fr , herve@actual.fr
<http://www.actual.fr> (visitez notre "Salle de Presse")