



“Onze mensen kunnen verlof nemen per minuut; het payrollstelsysteem moet ook zo flexibel zijn, op maat aanpasbaar aan de noden van het bedrijf.”

Jeroen Vermeire, Vice President Human Resources IPG Group

IPG blijft stap vooruit dankzij innovatieve en flexibele HRM systemen

Als contactcenter dient IPG voor te blijven op de concurrentie. Het bedrijf nam recent enkele andere spelers over en verdubbelde quasi zo zijn medewerkersaantal in België. Attentia ondersteunt de groei met spitsvondige loonverwerkingsystemen met hoge flexibiliteit. De planning- en payrollsystemen moeten vlot aanpasbaar zijn aan de vragen van de klant en gewenste SLA's.

“Begin september tekenden we nieuwe cao's.” legt Jeroen Vermeire, Vice President Human Resources van IPG uit: “Door externe factoren buiten onze wil, konden we pas met de implementatie beginnen enkele weken voor het einde van het kalenderjaar. We hadden een paar weken om de wijzigingen in onze systemen in te voeren, zodat ze konden ingaan vanaf 1 januari. Het is ons gelukt de klus tijdig te klaren dankzij de samenwerking met Attentia, met bovenmenselijke inspanningen van beiden en in nauw overleg.”

“We werken met bedienden die we correct willen betalen in een sector waar elke seconde telt en de marges onder druk staan. We zijn afhankelijk van onze ICT systemen zoals de planningstool, waarin we de benodigde capaciteit uitrekenen, rekening houdend met de voorkeuren van de medewerkers en noden van de klanten.

De roostermogelijkheden zijn eindeloos. Bij onze laatste telling hadden we er 19.000. Onze mensen kunnen nu verlof nemen per minuut; het payrollstelsysteem moet ook zo flexibel zijn, op maat aanpasbaar aan de noden van het bedrijf.”

Klantenverwachtingen blijven overtreffen

“Onze sector evolueert razendsnel. De vragen van vandaag zijn niet meer te vergelijken met die van drie jaar geleden. Wie niet mee-evolueert, valt af. We moeten onszelf continu heruitvinden. We moeten er dag in, dag uit naar streven de verwachtingen van onze klanten-opdrachtgevers te overtreffen. Vroeger spraken we SLA's af op dagbasis; bv. 80% van de inbound calls binnen de 15". Klanten vragen steeds grotere flexibiliteit om hun klantencontacten op te volgen.

UITDAGINGEN

- Overname van een bedrijf met 1000 medewerkers
- Medewerkers werken per minuut en de systemen moeten dit ook kunnen verwerken.
- Minder manuele input en opvolging

OPLOSSING

Strategisch advies en maximaal geïntegreerde systemen op maat aanpasbaar met

- eVolution loonadministratie
- ETweb talentmanagementtool
- Kinderbijslagfondsdiensten
- Preventiediensten

RESULTAAT

- Nieuwe cao afspraken op minder dan een maand implementeren in de systemen
- Fouten beperken via 'Single point of entry' van data en koppeling van HRM systemen.
- Fiscale optimalisatie

Vandaag vragen klanten deze SLA's per kwart dag tot zelfs per uur en per activiteit. Om penalties te vermijden moeten we soms tot 150% van inbound calls kunnen opvangen. Hiervoor moeten we creatieve oplossingen uitwerken, zoals een overflow naar medewerkers met minder tijdskritische taken, zoals de opvolging van mail..."

Minder manuele opvolging is ook stap vooruit

Tijdsregistratie is het hart van het bedrijf. Het programma moet alle data vlot kunnen halen in de andere applicaties om onze SLA's te halen naar onze klanten toe. Ons tijdsregistratiesysteem heeft een link met het eVolution payrollprogramma voor een efficiënte aansturing.

We willen efficiënt werken volgens het principe van 'Single point of entry'; waarbij we de data maar op één plek ingeven. Momenteel evalueren we of we overstappen naar het tijdsregistratiesysteem van Attentia dan wel de huidige leverancier behouden.

Zodra we kunnen, gaan we ook voor 'preventie en bescherming' bij Attentia. Dit betekent: minder manuele opvolging en een vlotte aansturing naar payroll. De verplichte onderzoeken zitten daar ook in vervat. Na een marktvergelijking kwam Attentia er opnieuw als beste uit.

Eén partner voor payroll, veiligheid & preventie, kinderbijslag ...

"We hebben geen schrik om één leverancier te hebben voor al deze systemen; door de nauwe samenwerking blijven we Attentia conti-

nu challengen op het vlak van dienstverlening en schaalvergroting. Daarnaast kunnen we ook rekenen op de externe preventiedienst van Attentia; voor de ganse opvolging van bedrijfsrondgangen, ergonomie, registratie van klachten en de verplichte psychosociale analyse.

We zijn ook klant voor de talentmanagement tool omdat het zo gemakkelijk toegankelijk is, ook voor de medewerkers; ze hebben zicht op de gevraagde profielen en de beschikbare opleidingen; het werkt stimulerend om je eigen pad uit te tekenen. Hoe meer gemotiveerd, hoe beter we onze klanten kunnen dienen, hoe zekerder onze business en onze groei", glimlacht Jeroen Vermeire.

Flexibiliteit tot het uiterste

"Wat bij Attentia het verschil maakt, zijn de mensen die zich met toewijding verdiepen in de uitdagingen van de klant en tot het uiterste gaan om een oplossing te vinden.

Wij appreciëren en herkennen de no-nonsense aanpak, gecombineerd met zeer betrokken medewerkers en topmanagement. We hebben een multidisciplinair 'client team' ter beschikking, zodat we kunnen rekenen op een ultrasnelle afwikkeling van dagelijkse vragen maar ook voor onverwachte wendingen. We zijn dus niet afhankelijk van één persoon en de dossierkennis is altijd up-to-date. Bovendien is Attentia altijd op de hoogte van de laatste fiscale spitsvondigheden."

“Samen met Attentia vergroten we de slagkracht van ons bedrijf om competitief te blijven.”

Jeroen Vermeire, Vice President Human Resources IPG Group

Over IPG

IPG in België staat 7 dagen op 7, dag en nacht, klaar vanuit Brussel, Gent, Leuven, Antwerpen, Luik en Hasselt. Dit veelzijdig contactcenter stelt tot 2800 mensen tewerk in België en zorgt voor klantinteractiemanagement via alle communicatiekanalen: chat, e-mail, sociale media, telefoon, sms. IPG werkt bv. voor ICT, telecom, banken, verzekering & bijstand, farmacie & gezondheidszorg, openbare instellingen en de energiesector. De Group denkt aan verder uitbreiden in het buitenland naast Frankrijk, Nederland en Marokko.



info@attentia.be
www.attentia.be

attentia