

« Boostez » la qualité et la productivité dans votre centre d'appel

Garantir une qualité de service et optimiser la planification de ses collaborateurs constituent la clé de la réussite pour les centres de relation client.

Disposer de collaborateurs compétents et crédibles favorise la qualité de la relation avec le client et de ce fait, la fidélisation de ce dernier. De plus, être capable au bon moment de disposer des ressources compétentes, c'est aussi anticiper la planification de ses collaborateurs.

Dans votre centre d'appel, le turnover des collaborateurs et les pics d'activités impliquent d'avoir des process de gestion et de développement des ressources humaines en harmonie avec les besoins des opérationnels (temps réel).

De ce fait, il est primordial de mettre en œuvre une solution de gestion complète et opérationnelle intégrant la planification afin d'optimiser les leviers de qualité et de productivité. Mais comment trouver une solution peu coûteuse et rapide à déployer ?

Optimisez les compétences et la qualité de vos collaborateurs

La solution Aragon-eRH répond à toutes vos attentes RH et opérationnelles via une suite de modules qui vous permettent de développer les compétences, gérer la production et réduire les pertes de qualité et de charge.

Avec un identifiant personnel et un mot de passe, vous ainsi que vos équipes accédez à une suite d'outils intuitive et cohérente qui vous permet de :

- Faciliter la planification des collaborateurs (à la minute)
- Réaliser les bilans de compétences de vos collaborateurs en temps réels
- Identifier les écarts de compétences sur le court et long terme
- Générer et déployer rapidement les plans de formation requis (formations individuelles et collectives, traditionnelles et e-learning)
- Gérer la réalisation et le suivi du programme de formation
- Générer des rapports d'activité opérationnels

Avec la solution Aragon-eRH, vous optimisez en temps réel la gestion de votre centre de relation client tout en développant la satisfaction de vos clients, en développant les compétences et l'implication de vos collaborateurs.

Notre solution est en mode SaaS, nous vous assurons donc un déploiement rapide et à moindre coût. Ainsi, Aragon-eRH est opérationnelle en moins de 2 mois.

Ce qu'Aragon-eRH a fait pour eux :

Le Client

- Un centre d'appel de 1000 collaborateurs dont 200 CDD et intérimaires par mois et 5 sites en France
- 30 feuilles Excel et Word et un moteur de paie déjà mis en place

Les Objectifs :

- Réduire les coûts de recrutement et de formation
- Optimiser la planification des ressources à la minute
- Assurer la cohérence entre engagement social et norme NF
- Rationaliser les données RH, le référentiel RH et les coûts

Notre Solution :

- Une solution complète et adaptée
- Des processus de recrutement opérationnels et optimisés
- Une meilleure planification des ressources humaines
- Un reporting efficace et une simplification de la gestion administrative (dossiers, temps et absences)
- Une gestion de la planification en fonction des activités et des compétences
- Une gestion automatique et opérationnelle du recrutement industrialisé (base de données intérimaires et CDD)
- Le tout avec un ROI en moins de 3 mois

Enrichissez l'expérience de votre centre d'appel avec Aragon-eRH

Aragon-eRH est un outil inégalable qui vous permet de mieux former vos téléconseillers et optimiser leurs compétences. **L'objectif : diriger une équipe compétente, satisfaire vos clients et accroître constamment la performance.**

De plus, notre solution vous permet de profiter en temps réels d'une visibilité globale des compétences au sein de votre centre d'appel et d'évaluer précisément le retour sur investissement de votre programme de formation.

Pour savoir comment Aragon-eRH peut vous aider à exploiter au maximum les compétences de vos téléconseillers, contactez-nous à cette adresse : **contact@aragon-erh.com.**