

SFD - 300 boutiques «Espace SFR» en France

« Nos responsables de boutiques disposent avec Octime Web d'un outil d'aide à l'organisation convivial et efficace... »

Interview de Nasser Badani, Directeur adjoint Systèmes d'Information.



Proposer au grand public et aux entreprises les solutions communicantes de SFR : telle est la vocation de SFD, 1er distributeur et partenaire de SFR

Pouvez-vous rapidement présenter la SFD ?

Nasser Badani : L'histoire de la SFD est liée à celle de la téléphonie mobile et de l'opérateur SFR, son principal actionnaire. Elle commence en 1998 avec l'acquisition de plusieurs points de ventes, dont Aloha, spécialisée dans la vente de téléphones portables. En 2000, l'entreprise devenue SFD (Société Financière de Distribution) se développe via l'enseigne E-phone et acquiert les réseaux Point Télécom et Phone Shop. C'est la fusion de l'ensemble qui donnera naissance au réseau actuel des « Espaces SFR ».

Aujourd'hui, la SFD gère plus de 300 magasins SFR en propre sur le territoire national, soit près de 40% du réseau SFR.

L'application Octime Web est en production chez SFD depuis mars 2011...

Qu'est-ce qui a guidé votre choix ?

En amont de l'éditeur Octime, nous avons réalisé un état de l'art sur la base d'un cahier des charges fonctionnel. Nous avons aussi rencontré plusieurs acteurs du secteur de la gestion des temps et des plannings sur le Salon Solutions RH à Paris. Trois éditeurs parmi les acteurs du marché ont été sollicités pour un « proof of concept ». Et c'est un collège composé d'utilisateurs, responsables métiers et administrateurs qui a validé le choix de SFD. Octime Web a été retenu parce qu'il correspondait plus que les autres aux attentes en termes d'ergonomie d'utilisation, de convivialité et de prix. La technologie web était un vrai « plus » qui a fait pencher la balance.

Quelles étaient vos attentes ?

Notre outil de GTA datait de 2004, il était devenu véritablement obsolète... Il nous fallait un outil de gestion des temps et des plannings moderne, adapté aux spécificités d'un réseau commercial (petites équipes éclatées, horaires d'ouverture larges, effectif suffisant pour répondre aux clients à différentes heures de la journée...). Notre objectif était, entre autres, d'automatiser la gestion des absences, de la formulation de la demande, via le web, jusqu'à la réponse. Et ce quel que soit le type d'absence : RTT, vacances, maladie, formation, visite médicale, congé maternité et paternité... Aujourd'hui, chaque collaborateur doit pouvoir envoyer ses demandes à son supérieur hiérarchique directement à partir de son poste de travail. Ainsi, le manager peut répondre via le web sans aucune perte de temps !

Autre élément déterminant : nos responsables de boutiques souhaitaient disposer d'un outil d'aide à l'organisation convivial et efficace. Avec Octime Web, ils font leur planning une fois par semaine... Ils gagnent du temps et s'appuient sur une organisation plus fiable en tenant compte des demandes de chaque collaborateur. Avant ils utilisaient des tableaux Excel... Bien sûr il fallait aussi que l'ensemble soit interfacé avec le logiciel paie afin de répercuter tous les incidents d'absence dans les bulletins de paie sans double saisie.

Quel bilan faites-vous après quelques mois d'utilisation d'Octime Web ?

Nous avons installé Octime Web sur les postes de quelque **3000 collaborateurs au siège**, dans 300 boutiques SFR et sur l'activité B to B. La formation des managers a démarré en octobre 2010 pour un lancement de l'application en mars 2011. Huit mois plus tard, même s'il a fallu faire quelques inévitables ajustements, le bilan est satisfaisant.

Octime Web simplifie les circuits de communication et de validation, rend chacun véritablement acteur de sa gestion des temps et de son planning. Les collaborateurs apprécient cette autonomie, ils se sont très vite approprié l'espace salarié dans lequel ils peuvent consulter leurs compteurs et gérer leurs demandes d'absences, visualiser leur planning individuel et celui de leur agence ou service.