

Captel, une expérience de 30 ans dans le call center

Bien que juridiquement créée en 1997, la société liégeoise Captel bénéficie d'une expérience vieille de 30 ans dans le secteur des centres d'appels. Captel est d'ailleurs concepteur et propriétaire d'un logiciel de prises d'appels téléphoniques utilisé au quotidien par 5 call centers (centres d'appels) en Europe. C'est ainsi que 350 opérateurs utilisent ce logiciel de pointe pour environ 8.000 clients différents. Concrètement, les activités de Captel s'orientent autour de plusieurs secteurs : la réception d'appels téléphoniques (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), la prise de commandes, de messages ou de réservations (à titre d'exemple, une exposition de peintures qui a généré 200.000 réservations en 4 mois), la gestion des urgences et le transfert direct d'appels, les services d'assistance (technique, informatique...), la gestion de numéro vert et encore bien d'autres possibilités. Un compte-rendu détaillé des activités peut être ensuite envoyé au client par fax, par mail ou disponible directement sur le site de Captel via un accès sécurisé.

Pour l'heure, la société d'Anne Dimmers, son actuelle administratrice-déléguée, emploie 20 personnes, toutes des femmes, qui connaissent avec précision l'en-



Le call center d'A. Dimmers (à gauche) ■ J.-Y. DE REGGE, MONTAGE B. SQUELIN

semble de la clientèle et leurs secteurs d'activité. "La formation dure de 6 à 8 mois", explique Anne Dimmers. "J'attends de mes collaboratrices qu'elles parlent une autre langue, l'anglais ou le néerlandais", ajoute-t-elle.

Gestion humaine des appels

Parmi sa clientèle (500 clients réguliers), des agences d'intérim, des médecins, un service de biotélévigilance, des entreprises de nettoyage ou encore des pompiers. Le chiffre d'affaires est, lui aussi, en progression, passant de 512.000 euros fin 1998 à probablement 1 million d'euros cette année.

Quant à son succès, Captel l'explique par plusieurs éléments dont la sécurité (la garantie de ne plus perdre un appel), la qualité (avec une gestion professionnelle et, c'est important, "humaine" des appels), une plus-value de l'image professionnelle de l'entreprise qui fait appel à un bon call center ou encore le confort et la rentabilité.

Enfin, notons que Captel fêtera dignement ses 30 années d'expérience samedi prochain, au château de Harzé, en compagnie de 500 personnes, principalement des médecins et des chefs d'entreprises, clients de l'entreprise. ■ ■ ■