

Captel

Appels déviés

Comptant parmi les tout premiers call centers en Belgique, Captel gère les appels de quelque 500 clients, majoritairement issus du milieu médical, grâce notamment à un logiciel très performant imaginé en interne.

Bien que fondée en 1997, Captel peut se prévaloir d'une expérience de trente ans ! C'est en 1974 en effet que le compagnon d'Anne Dimmers, administratrice déléguée de ce call center liégeois, perçoit les besoins pressants de ses amis médecins en matière de réception des appels téléphoniques : «C'est l'époque où les femmes ont commencé à travailler, raconte cette dernière, et où de plus en plus de femmes médecins ouvraient leur cabinet. Débordés, ils pêchaient par leur manque de disponibilité et de présence au téléphone.» Mais à l'époque, il n'y avait pas de GSM, ni de séma-phone, encore moins de déviateurs d'appels. Tout s'effectuait manuellement, à l'aide de petites fiches... et de trois téléphones. «Bien qu'avant-gardiste, le procédé était tout à fait rudimentaire, sourit Anne Dimmers, qui reconnaît l'inventivité et le courage du père de ses enfants. Il restait 24 heures derrière ses téléphones et répondait à la place de ses clients.»

Captel prend son essor assez rapidement, les clients

se multiplient, des étudiantes sont engagées. «C'était mon cas, se souvient encore Anne Dimmers, j'ai été engagée à la fin des années 70, car le panel de clients continuait à s'étayer, de plus en plus de petits commerçants faisant appel à notre service.» Dix ans plus tard, la petite entreprise s'appuie sur un portefeuille de 250 clients, toujours avec le même système de fiches qui, bientôt, ne suffit plus. «Dès les prémices de l'informatique, nous nous sommes rendus aux Etats-Unis afin de prospecter le marché du logiciel, précise Anne Dimmers. Nous n'avons rien acheté, mais sommes revenus la tête pleine d'idées sur le type de logiciel qu'il nous fallait.»

En 1996, l'entrepreneuse liégeoise, qui avait repris les rênes de l'entreprise deux ans auparavant, confiera finalement à une société informatique française le soin de réaliser le logiciel «parfait», condensé du système de fiches, de ce qu'elle avait pu voir outre-Atlantique et d'un appareil de prise d'appels français. Le résultat ?



BARBARA PRESS

Un logiciel unique et performant, dont la société détient tous les droits et qu'elle s'attache, depuis, à revendre... à d'autres call centers en Europe ! Il a d'ailleurs fait l'objet dernièrement d'une refonte complète pour le rendre encore plus opérationnel, rapide et convivial pour les opératrices.

Profiter de la tendance à l'externalisation

Captel compte aujourd'hui un effectif d'une vingtaine de personnes (le processus de sélection des candidates est particulièrement sévère)

ANNE DIMMERS, CAPTEL

«La gageure consiste à ce que les clients de nos clients ne remarquent pas que leurs appels sont déviés.»

et plus de 500 clients provenant de tous les horizons (milieu médical, pompiers, indépendants, entreprises, etc.) Si cette PME perdure, c'est aussi grâce à une politique affirmée de diversification des activités, puisque Captel prend notamment en charge les commandes de mazout la nuit ou les week-ends, l'envoi des déclarations Dimona pour les petites entreprises et prend même le relais de plusieurs sociétés d'intérim ! Au téléphone, personne ne décèle la différence. «La gageure consiste à ce que les clients de nos clients ne remarquent pas que leurs appels sont déviés, conclut Anne Dimmers, et qu'ils soient parfaitement satisfaits du service.»

FRÉDÉRIC MOSER ■

CAPTEL

Activité : centre d'appels
Création : 1997
Points de vente : Liège
Effectif : 20
Chiffres d'affaires : € 850.000 (prévision 2004 : € 1 million)
Site Internet : www.captel.be