

Le Groupe Acticall annonce la nomination d'Isabelle Bussel au poste de Directeur du Développement International à compter du 26 Septembre 2011

Diplômée de l'ENST, Isabelle Bussel a une carrière très internationale avec des expériences en Angleterre, au Canada, à Singapour, puis en France, à des postes de direction commerciale, puis direction générale, pour différentes sociétés spécialisées dans les nouvelles technologies.

Isabelle Bussel a notamment exercé au sein du groupe telecom EQUANT (aujourd'hui Orange Business Services), des groupes SIEMENS et UNISYS (dans les services informatiques), CEON et SIGMA SYSTEMS (éditeurs de logiciels) et, jusqu'à récemment, au sein du groupe WOLTERS KLUWER, un des leaders mondiaux de l'information B2B, avec des enjeux de passage du papier au online et à des solutions logicielles intégrant des contenus.

Isabelle Bussel connaît également très bien le métier de la relation client puisqu'elle a été Directeur Général de SITEL France & Maroc de 2003 à 2008. Durant cette période, SITEL est passé de 30M€ à 80M€ de chiffre d'affaires, devenant ainsi le 5ème outsourcing français en 2008.

Isabelle Bussel est également à l'origine de la création du Label de Responsabilité Sociale et a été à ce titre rapporteur auprès du Ministère de l'Emploi jusqu'à l'annonce de la création du Label par Jean-Louis Borloo fin 2004. Elle a ensuite été Vice-Présidente du SP2C (Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts) de 2005 à 2008.

*« C'est avec beaucoup d'enthousiasme que je rejoins l'équipe d'Acticall pour assurer le développement du Groupe Acticall à l'international », annonce **Isabelle Bussel**. « Le métier de la relation client est en train de vivre les prémices d'une révolution liée aux impacts des média sociaux. Ceux-ci ne sont pas seulement des nouveaux canaux de contacts mais ils créent des usages et des attentes différentes. J'aime accompagner ce genre de transformation et les solutions passeront par des partenariats et développements internationaux. Je suis convaincue qu'Acticall a la vision et des actionnaires dont les ambitions et les moyens sont à la hauteur des enjeux. La légitimité d'Acticall dans la relation client en tant que 4ème outsourcing français, alliée aux compétences technologiques de ses équipes informatiques et celles du pôle e-Acticall sont un formidable tremplin pour devenir un groupe international de services dans le domaine de la relation client ».*



A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 129 M€ en 2010 et une prévision de 158M€ en 2011, le Groupe Acticall est le 4^e outsourcing français, et compte près de 5300 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale. www.acticall.com