

NOMINATION

Arnaud Bailly nommé Directeur du pôle Lorraine du Groupe Acticall (sites de Nancy et Toul)

Le Groupe Acticall, n°4 sur le marché français de la relation client, annonce la nomination d'Arnaud Bailly, en qualité de Directeur du pôle Lorraine, regroupant les sites de Nancy et de Toul (620 téléconseillers).

Diplômé de l'ESC Lille en 2001, Arnaud Bailly a commencé sa carrière dans le contrôle de gestion au sein du Groupe Air France-KLM puis pour le Groupe Datem. Au-delà de ses compétences dans le suivi, le contrôle et l'analyse budgétaire, Arnaud Bailly a résolu des problématiques de gestion de centre fortement opérationnelles, telles que la délocalisation d'activité, la rationalisation et la mutualisation de la production...

En 2006, fort de son expérience, il a évolué au sein du Groupe Datem au poste de Directeur d'exploitation. Il est devenu à ce titre responsable des activités de téléphonie entrante et sortante sur deux centres réunissant près de 230 personnes.

En juillet 2008, il a rejoint le Groupe Téléperformance en tant que Directeur du Centre de Belfort (500 personnes), puis Directeur du Centre de Bordeaux (900 personnes). Il a ainsi pris en charge la gestion complète de centres de production mono et multi clients, avec notamment des activités de Service client et de Télémarketing. Dans ce cadre, il est intervenu à la fois sur des volets économiques, commerciaux, sociaux et SI.

A 35 ans, Arnaud Bailly a intégré le Groupe Acticall le 10 octobre 2011 pour prendre la direction des sites de Nancy et de Toul (620 personnes).

« Mon souhait est d'évoluer au sein d'une entreprise productive et dynamique qui place l'humain au cœur de ses préoccupations. Une entreprise qui se démarque également pour sa capacité d'innovation ; le Digital offrant de nouvelles et vastes perspectives au secteur de la relation client. En prenant la direction du pôle Lorraine, mon objectif est de consolider la collaboration avec nos clients donneurs d'ordre, de déployer nos activités existantes, et d'optimiser la performance de nos prestations aussi bien d'un point de vue quantitatif que qualitatif. »



A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 160 M€ en 2011 et une prévision de 180 M€ en 2012, 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.