

## Communiqué de Presse



### **Callbooster ([www.callbooster.fr](http://www.callbooster.fr)) propose une alternative crédible à la fuite à l'étranger des centres d'appels**

- Selon IDC (étude IDC « une alternative à la délocalisation des activités » parue en Octobre 2004), 100 000 téléopérateurs fourniraient déjà des prestations de centre d'appel « homeshore » aux Etats-Unis.
- Le « homeshoring » consiste en une délocalisation d'activités auprès des travailleurs à domicile
- Une alternative crédible à la délocalisation forcée des centres d'appels et une réponse aux exigences des consommateurs en matière de qualité de services clients

**Paris, le 17 janvier 2006** - Créée en Janvier 2002 par une équipe d'ingénieurs et d'informaticiens issus de laboratoires prestigieux (CNET et CEA), la société française Callbooster ([www.callbooster.fr](http://www.callbooster.fr)) se positionne sur les solutions télécoms et informatiques destinées au marché du « homeshoring » (délocalisation d'activités auprès des travailleurs à domicile). Après deux ans de développement technique et de mise en test de sa technologie, l'entreprise annonce avoir testé avec succès son approche en interconnectant 17 micro-centre d'appels et se prépare dans une seconde phase, à développer au niveau national un réseau constitué de plusieurs centaines de téléopérateurs du troisième type.

#### **Le management : A l'origine de l'entreprise, 2 personnalités du marché des télécommunications**

**Bertrand Retailiau, Directeur en charge de la Stratégie**  
57 ans – Ingénieur ESME (puis INT).

Issu du C-N-E-T, laboratoire national des télécommunications (Délégation aux Communications Optiques), Bertrand Retailiau a un parcours ciblé sur les réseaux et la coopération de ressources. En charge des projets d'applications innovants, Il participa au sein du C.N.E.T-(DCO), au plan

de déploiement des réseaux à fibres optiques puis essaïma pour créer et absorber plusieurs entreprises centrées sur les réseaux multimédia.

Après la vente, de son Groupe, Bertrand Retailiau a mis en place un réseau pilote de télé médecine en Afrique du Sud. Enfin, à titre personnel, il est vice-président de la Fondation Nelson Mandela pour les Enfants (France).

**Yves CHARBONNIER : Directeur technique –coordination générale du projet**

48 ans - Ingénieur CEA

Ingénieur d'études (hardware/software), Yves Charbonnier est un spécialiste reconnu de l'algorithmie de haut niveau. Il a ainsi conçu le premier simulateur d'explosion atomique au monde (application militaire DGA), un système de détection anti-terroriste pour la DST (alerte plutonium), le premier système embarqué de calcul permettant la mesure du rayonnement neutronique à faible énergie (COGEMA).

Co-fondateur de VOCALCOM. Yves Charbonnier applique depuis 1988 son savoir-faire au monde de la téléphonie. Il est spécialiste des automates de téléphonie, du CTI (couplage téléphonie et informatique) et de la TAO (téléphonie assistée par ordinateur). Depuis 1996, il se concentre sur la recherche et le développement de produits et services appliqués au centre d'appel réparti, ainsi qu'au traitement des appels.

Les deux co-fondateurs sont secondés par Mr Damien Taillandier, 29 ans, ingénieur développement, Ingénieur maître informatique -IUP génie mathématique UST Lille. Sous la conduite de Yves Charbonnier, celui-ci assure le développement des composants sensibles de la salle virtuelle Call-BOOSTER.

**Le modèle économique : Devenir le guichet unique en matière de services de homeshoring et de remote officing**

Callbooster se positionne sur les deux marchés du « homeshoring » et du « remote officing ».

En ce qui concerne le « homeshoring », Callbooster accompagne ses clients du choix technologique jusqu'à la mise en place de ces centres d'appels du « troisième type » (ni installé en entreprise, ni sous-traité via des centres d'appels localisés).

Son expertise en matière de technologie de voix sur IP combinée à un réseau installé de plusieurs dizaines de positions résultant de l'interconnexion de 17 centres d'appels, permet déjà à Callbooster d'être un intermédiaire bénéficiant de la palettes complète des services nécessaires au déploiement immédiat d'un centre d'appel internalisé ou

externalisé. Callbooster assure par ailleurs la mise au niveau technologique et la formation complète de ses télé conseillers

En outre, en plus de cette offre packagée, Callbooster propose aux entreprises (grands comptes et acteurs du marché des centres d'affaires) d'intégrer sous licence ses technologies de « remote officing » (**intranet vocal et bureaux à distance**).

### **Callbooster propose aux cadres en reconversion, une activité à forte valeur ajoutée.**

Comme cela est déjà le cas aux Etats-Unis où plus de 100 000 télé-opérateurs travaillent déjà en « homeshoring », Callbooster ambitionne de constituer à terme un réseau de plusieurs centaines de tele-partners, ce qui placera l'entreprise au niveau des plus grand centres d'appels existants en France.

Callbooster ambitionne de développer son noyau existant de tele-partners grâce à l'attractivité de son modèle économique et la robustesse de sa technologie.

Quant au profil des tele-partners recherchés, il n'aura rien à envier aux meilleurs conseillers de clientèle du secteur des services.

Disposant du statut de travailleur en nom propre ou en EURL, le profil idéal tel que visualisé par les fondateurs de Callbooster, est :

- Niveau Bac +2 minimum
- doté d'une bonne élocution
- bon sens de la communication
- esprit de synthèse
- carnet d'adresses
- sens de la réciprocité

Un apport financier à la mise en route du partenariat, ainsi qu'un temps d'immersion au sein d'un véritable centre d'appel sont requis afin d'intégrer le réseau et fournir un service de qualité aux clients de Callbooster.

Cette activité sera alors pratiquée au domicile des intervenants et pourra être compatible avec un partage de temps et complémentaire à toute autre activité de télétravail (secrétariat, conseil à distance, études...).

### **A propos de Callbooster**

Créée en Janvier 2002 autour de deux ingénieurs et informaticiens issus de laboratoires prestigieux, le CNET et le CEA, la société française Callbooster ([www.callbooster.fr](http://www.callbooster.fr)) se positionne sur les solutions télécoms

et informatiques destinées au marché du « homeshoring » (délocalisation d'activités auprès des travailleurs à domicile).

Selon IDC (étude IDC « une alternative à la délocalisation des activités » parue en Octobre 2004), 100 000 téléopérateurs fourniraient déjà des prestations de centre d'appel « homeshore » aux Etats-Unis. Cette nouvelle organisation du travail est facilitée par la démocratisation de nouvelles technologies telles que la voix sur IP (téléphonie sur Internet) et permettrait même, dans certains cas, de conserver certains emplois sur le territoire du fait de la productivité et des économies générées dans les coûts de fonctionnement des services aux clients mis en place par les marques.

Enfin, point important, la qualité d'écoute et le taux de fidélité de ces téléacteurs du « troisième type » sont jugés excellents et bien meilleurs que pour les centres délocalisés par les premières marques qui y ont fait appel.

---

## **Contacts Presse**

### **Callbooster**

166 bd du Montparnasse

75 014 Paris

Tel : 01 42 79 52 25

Mail : [presse@callbooster.fr](mailto:presse@callbooster.fr)

### **PRformance (Agence)**

Laurent Durgeat / Tel : + 33 1 56 03 55 47

Mob : + 33 603 003 603

E-mail : [laurent@prformance.com](mailto:laurent@prformance.com)

Salle de presse : [www.1001-news.com](http://www.1001-news.com)