



You're sure of IT

RISC Group relocalise ses Centres de Contacts Clients européens à Orléans

110 emplois créés près d'Orléans

Des équipes techniques et commerciales multilingues

Des emplois stables et des formations pour des perspectives de carrières

**RISC Group intègre totalement la gestion de la relation client pour offrir une
qualité de service incomparable et poursuivre sa croissance européenne**

Ormes, le 16 décembre 2008

RISC Group inaugure aujourd'hui à Ormes près d'Orléans son nouveau Centre de Contacts Clients (CCC) européen. Ce centre d'appel et de relation client a pour mission de recevoir les appels téléphoniques des clients européens de RISC Group et de réaliser des campagnes d'appels téléphoniques de prospection commerciale.

« Une relation client de qualité est un élément fondamental de la stratégie de développement de RISC Group, il est donc essentiel d'intégrer au cœur de l'entreprise un centre de contacts clients performant. Ce nouveau centre sera l'un des moteurs de notre croissance européenne et une pépinière de talents qui pourront se développer au sein du Groupe et donner toute la mesure de leurs compétences » commente Loïc Pequignot, Président de RISC Group.

« La création de ce centre de contacts clients dans l'agglomération d'Orléans est la preuve que malgré la crise économique, des entreprises telles que RISC Group, poursuivent leur développement avec la volonté de participer à l'économie locale. Le choix d'Orléans démontre l'attractivité de la ville et de la région pour des entreprises qui souhaitent offrir à leurs collaborateurs un cadre de travail agréable et leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes » déclare Charles-Eric Lemaigen, Président de l'Agglomération Orléans Val de Loire.

Création d'emplois et dynamisation locale

Le nouveau CCC de RISC Group est installé dans des locaux de 1 000 m² sur le site Alcatel-Lucent d'Ormes. Les deux étages accueillent dès aujourd'hui 43 personnes en charge de la hot line technique de premier^I et second^{II} niveaux pour les solutions RISC Group Inbox, et les appels de premier niveau pour RISC Group IT Solutions. De nouveaux collaborateurs seront recrutés pour renforcer cette équipe qui atteindra 50 personnes dans le courant du premier semestre 2009.

30 collaborateurs du Call Center ont déjà été recrutés et assurent la prospection commerciale et les prises de rendez-vous pour les commerciaux des différentes agences locales. Cette équipe sera, elle aussi, renforcée par le recrutement d'une vingtaine de nouveaux collaborateurs dans le courant du premier semestre 2009.

Enfin une dizaine de nouveaux collaborateurs seront recrutés durant le premier semestre pour assurer la réception des appels des clients dans les domaines commerciaux et administratifs.

Ainsi, le CCC emploie dès aujourd'hui 75 personnes à Ormes et comptera plus d'une centaine de collaborateurs d'ici à la fin du premier semestre 2009.

Le choix de l'agglomération d'Orléans repose sur une volonté stratégique d'ancrer l'activité de l'entreprise dans l'économie locale pour en dynamiser les perspectives d'emploi et de développement. Seule une implantation en plein centre de l'Europe avec des collaborateurs provenant des différents pays peut garantir une qualité de service et de contact irréprochable pour une société offrant des services liés à l'utilisation des nouvelles technologies. Le site offre, de plus, une excellente opportunité avec des infrastructures existantes et du personnel compétent et disponible. Les élus locaux, l'équipe en charge du développement économique de l'Agglomération Orléans Val de Loire et l'ANPE ont su faciliter la création du centre, le recrutement des équipes et le démarrage de l'activité.

Intégrer une fonction vitale de l'entreprise

Jusqu'à présent, RISC Group confiait ses centres d'appels à des entreprises spécialisées. Chaque filiale locale disposait ainsi d'un centre de contact sous traité. Cette organisation a atteint ses limites. Les centres sous traités souffraient d'un important turnover qui imposait de former en permanence de nouveaux intervenants. Malgré de coûteuses formations et l'implication de plus en plus directe de l'encadrement de RISC Group, le turnover s'est maintenu à un niveau trop élevé pour garantir la qualité constante du service.

Un axe majeur de développement RH

La plupart des centres d'appels externalisés et sous-traités souffrent d'un turnover élevé dû à des salaires minimum, des conditions de travail difficiles et l'absence de perspective de développement personnel. Grâce à sa forte croissance (+25% sur l'exercice 2007-2008), RISC Group a aujourd'hui atteint une masse critique suffisante pour justifier la création d'un centre de contacts clients intégré à l'entreprise.

A l'inverse, la politique RH de RISC Group repose sur des salaires attractifs, des plans de formations et de perspectives de carrière au sein du groupe. *« Ces trois piliers fondamentaux garantissent un faible turnover et la disponibilité d'équipes compétentes et motivées. Le Contact Call Center pourra ainsi offrir un service de qualité pour accueillir et renseigner les clients tant sur le plan commercial que sur le plan technique. Les campagnes d'appels de prospection réalisées par les collaborateurs du CCC placés au cœur de l'actualité européenne de nos clients et de nos prospects représentent l'un des facteurs de réussite dans la poursuite du développement du groupe »* déclare Valérie Schuchmann Directrice des Ressources Humaines de RISC Group.

Une ouverture européenne

Le nouveau Contact Call Center d'Ormes centralisera la relation client pour l'ensemble du réseau européen de RISC Group : 32 bureaux répartis dans 7 pays (France, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Suisse et Grande-Bretagne). Le CCC abritera une grande diversité de personnels parlant le français, le néerlandais, l'allemand, l'espagnol, l'italien et l'anglais.

A propos de Risc Group

Risc Group est le leader européen des services informatiques externalisés.

La société propose à la fois une infrastructure de réseaux interconnectés aux plus grands opérateurs en mode IaaS^[1] et une gamme complète de services informatiques managés en mode SaaS^[2]. Risc Group apporte ainsi de manière optimale à ses clients des services de : mobilité, sauvegarde, protection des réseaux, vidéosurveillance, infogérance, télécommunications et des applications en mode hébergé. La société dispose d'équipes commerciales et de support de proximité auprès de 35 000 clients en Europe (TPE, PME, Grands Comptes et Collectivités Locales) dans tous les secteurs d'activités.

Risc Group est organisé autour de deux pôles :

- Risc Group InBox : le pôle TPE & PME dédié aux sociétés disposant de 5 à 100 postes informatiques.
- Risc Group IT Solutions : le pôle Moyennes & Grandes Entreprises dédié aux sociétés disposant de plus de 100 postes informatiques

Coté sur Euronext Paris (compartiment C), Risc Group est une société anonyme au capital social de 36.604.578,50 €. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires 86,2 M€ sur le dernier exercice fiscal de 15 mois clos le 30 juin 2008, pour un résultat opérationnel de 10,4 %. Risc Group emploie 550 personnes et dispose de 32 bureaux répartis dans 7 pays (France, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Suisse et Grande-Bretagne). [1 : IaaS : Infrastructure as a Service - 2 : SaaS : Software as a Service]

Code Isin : FR0010542647 | Code MNEMO : RSC | Site web : www.risc-group.com

 N° Indigo 0 820 200 396

0,15 € TTC / MN

Contacts Presse

RUMEUR PUBLIQUE

Relations Presse

Marilyn Florent

marilyn@rumeurpublique.fr

Tél : +33 (0)1 55 74 52 26

ACTUS

Relations Investisseurs &
Actionnaires

Corinne Haury, chaury@actus.fr

Gilles Thomas, gthomas@actus.fr

Tél : +33 (0) 1 53 67 07 65

Tél : +33 (0) 1 53 67 36 56

AGGLO Orléans

Communication économique

Estelle Dufour-Benni

e.dufour@orleans-valdeloire.com

Tél : +33 (0)2 38 69 80 93

ⁱ Hotline Niveau 1 : erreur de manipulation ou dysfonctionnement connus dont la solution immédiate peut être indiquée au client.

ⁱⁱ Hotline Niveau 2 : problème plus complexe qui nécessite une analyse plus poussée pour trouver une solution adaptée.