

Monaco Telecom lance son call-center

C'est au mois d'avril prochain qu'ouvrira le centre d'appels de Monaco Telecom, prévu dans le cadre du rachat de l'opérateur monégasque par Cegetel. Baptisé Société Monégasque des Services de Télécoms (S.A.M. créée à cet effet), ce centre traitera les besoins régionaux de Cegetel et proposera des produits à forte valeur ajoutée.

Coût total de l'investissement : 11 millions de francs

Annoncée en mars 1999, la mise en place d'un centre d'appels à Monaco figurait au programme des projets industriels de Monaco Telecom dans le cadre de son partenariat avec Cegetel. Le call-center, dont les locaux seront situés au 2^{ème} étage du Gildo Pastor Center, entrera officiellement en fonction en avril prochain. Si au départ Cegetel avait promis la création de 300 emplois, le projet définitif, lui, prévoit entre 80 et 100 employés d'ici la fin de l'année, «*au plus 140 personnes*». «*Avant même qu'il soit opérationnel, le centre d'appels, de taille relativement petite, est déjà à saturation*, a expliqué Antoine Veran, directeur général de Monaco Telecom, lors de la présentation à la presse. *Il aurait fallu une cinquantaine de postes supplémentaires pour le rentabiliser rapidement. C'est pourquoi le taux horaire sera assez élevé (environ 250 F de l'heure à la charge du client - NDLR).*

Outre les conseils aux clients, le centre offrira des ser-

vices liés au domaine du multimédia et pourra effectuer des opérations comme les transferts de messages ou les tests et développements. «*Les procédures étant de plus en plus automatisées, si le client arrive chez nos opérateurs, c'est qu'il y a problème*», indiquait Antoine Veran. Parmi les produits à forte valeur ajoutée, les entreprises clientes se verront proposer de l'aide à la réservation d'hôtel ou du secrétariat volant. Au maximum, le centre pourrait avoir à traiter jusqu'à 48.000 appels par mois. «*En fonction de la demande*, indiquait pour sa part Robert Lallemand, directeur de la Société Monégasque des Services de Télécoms, *nous pourrions être amenés à fonctionner 24 heures sur 24, ce qui pourrait porter les effectifs à 140 personnes. Nos prévisions de départ sont de 25.000 appels par mois, répartis d'abord sur 30 postes pour arriver à 80 à la fin de l'année*».

L'aménagement des locaux, d'une superficie de 600 m², a été confié à l'architecte d'intérieur Raphaël

Gilardino qui a conçu des plans de travail «*d'une flexibilité importante, compte tenu de la densité des effectifs*». Les opérateurs étant en position assise plusieurs heures d'affilée, les plateaux sont amovibles et installés de manière ergonomique. Ils disposeront en outre d'un espace repos avec cafétéria, écrans télé et vestiaires. Le personnel en frontline (poste administratif) sera recruté à partir de bac + 2 et devra avoir de bonnes connaissances de l'Internet. «*C'est un métier difficile*, poursuivait Antoine Veran. *Les temps de communication en centre d'appels ont doublé cette année puisqu'ils sont en moyenne de 5 minutes. Il y aura des contrôles de rendement et d'efficacité. Dans le traitement des réclamations, les opérateurs doivent faire preuve de calme et de patience. C'est pour cela que nous voulons les motiver au maximum et les faire participer à la vie du centre en mettant à leur disposition des boîtes à idées*».

G. A.