

# Belfort, site historique et stratégique pour ESDI

**ESDI a été créée en 2000.** Son fondateur, Bernard Barsznica, a démarré son activité avec six anciens collègues. Lorsque la société informatique qui les employait a fermé ses portes, il s'est lancé et a profité des débuts de la carte Vitale pour proposer du support technique informatique aux médecins. La recherche de nouveaux business a d'abord été difficile. Les grands comptes ne connaissaient pas suffisamment ESDI pour lui faire confiance. En 2001, la décision de se tourner vers le télémarketing est prise. « Cette étape nous a permis de progresser et d'évoluer », indique Bernard Barsznica.

Depuis, la croissance est régulière et, aujourd'hui, le groupe compte près de 250 collaborateurs. Plus de la moitié d'entre eux sont basés à Belfort. Les autres sont répartis entre les villes de Lyon, Dijon et Tunis. Même si l'outsourcer réalise quelques missions en off-shore, l'essentiel est effectué en France et ses dirigeants – un fonds d'investissement est entré dans le capital en 2003 – s'intéressent surtout au potentiel des régions. Si bien que les projets à moyen terme concernent actuellement l'ouverture d'un site dans le Grand Ouest.

Pour l'instant, le site franc-comtois s'agrandit puisque 15 techniciens doivent être intégrés avant la fin de l'été. L'outsourcer commence tout juste à rencontrer des difficultés pour recruter. Jusque-là, et malgré la présence d'acteurs comme Tele-performance, le vivier de candidats a suffi à satisfaire les besoins. Pour contourner la problématique de la sélection de salariés, ESDI a créé sa propre société d'intérim. En outre, la fidélisation des collaborateurs a son importance chez l'outsourcer. Mise en place d'un comité d'entreprise, d'une prime vacances, permanence du dialogue, progression

**Prestataire Spécialisé dans le support technique, ESDI poursuit son expansion. L'outsourcer réfléchit à l'ouverture d'un autre site en région. Celle-ci ne se fera pas au détriment du plateau principal, situé à Belfort, qui devrait accueillir 15 conseillers supplémentaires.**

interne... Autant de points qui sont valorisés pour rendre la société attractive et limiter le turnover.

L'évolution, tant sur le plan du chiffre d'affaires que des positions, a été rendue possible à partir de 2002, quand l'offre de support technique a trouvé son public. « Si, au départ, nous faisons essentiellement du débordement dans ce domaine, la qualité de service nous a permis de gagner la confiance de certains clients et de nous investir dans de nouveaux projets », précise Bernard Barsznica. Désormais, Casino, Go Sport, Carrefour, Alstom, General Electric et IBM font partie du portefeuille clients de la société ESDI. Pour gérer l'activité, les conseillers interviennent 7 j/7 et 24 h/24 et la plupart d'entre eux sont multiclents.

Un niveau zéro se charge de prendre en compte les dossiers avant qu'ils ne soient traités par des techniciens ou par des spécialistes. En amont, un serveur vocal effectue un premier tri et route les appels nécessitant une intervention humaine. Chaque mois, entre 30 000 et 40 000 appels parviennent ainsi au site de Belfort. Certaines questions sont réglées directement grâce à des messages vocaux. Ce qui favorise la recherche des appels qui ont de la valeur et la dissuasion des autres.

En parallèle à ses projets de nouveau site, l'outsourcer envisage de réaliser un mouvement de croissance externe. En principe, ce projet devrait se concrétiser avant la fin de l'année et permettrait à l'entreprise d'associer le volet logistique à ses compétences. « Ainsi, les clients n'auraient plus qu'un seul interlocuteur. Cela devrait apporter un certain confort aux conseillers mais aussi aux utilisateurs », explique Bernard Barsznica. En outre, cette orientation stratégique permettrait au groupe d'apporter de la valeur ajoutée à son activité initiale de centre d'appels.



## Le site

Chaque mois, entre 30 000 et 40 000 appels parviennent au site de Belfort. L'arrivée prévue de 15 nouveaux conseillers renforcera les équipes qui interviennent déjà 7 j/7 et 24 h/24.