



Flash Infos

Sitel nomme Bert Quintana Directeur des Opérations Monde

Paris - 1^{er} septembre 2009 –Sitel un des leaders de l'industrie aux niveaux européen et mondial dans le secteur de l'externalisation de centres de contacts et du BPO (Business Process outsourcing), annoncela nomination de Bert Quintana au poste de Global Chief Operations Officer - Directeur des Opérations Monde. Il sera responsable des opérations mondiales de Sitel et reportera directement à son PDG, Dave Garner.

Bert Quintana a pour mission de renforcer l'efficacité opérationnelle des centres de contact de Sitel en gérant la montée en puissance des ressources : personnel, processus et technologie. Il doit manager 60 000 collaborateurs répartis sur plus de 155 sites dans le monde, les services support pour le compte de 440 clients à travers 27 pays pour un volume total de 3 millions d'échanges clients par jour.

« Avec son expertise de gestion de la relation client et des standards élevés qu'elle implique aujourd'hui, Bert apporte beaucoup à notre équipe. Il possède à la fois une longue expérience opérationnelle et une très bonne connaissance du CRM. » souligne Dave Garner PDG de Sitel. *« Forts de son expertise et de sa vision globale, nous allons nous concentrer sur l'amélioration des performances de la gestion client et ainsi ajouter de la valeur à nos propres clients. »*

Bert Quintana rejoint Sitel après avoir travaillé pour Dell, Inc., où il occupait le poste de vice-président des Services Internationaux. Chez Dell, il était également responsable des activités de BPO anglophone, qu'elles soient internes à l'entreprise ou externalisées. Il a notamment lancé et développé des sites en Inde, aux Philippines et au Salvador; il était également responsable de la création et du déploiement des stratégies des centres de contact. Il a aussi lancé des projets en matière d'expérience client - customer experience - afin d'amener les sites offshore vers des performances de haut niveau. Avant de rejoindre Dell, Bert Quintana a occupé divers postes de direction chez Westec Security, Inc., TYCO/ADT Security Services, Inc. et MCI Telecommunications, Inc.

« Rejoindre Sitel a été une décision facile à prendre », ajoute Bert Quintana. *« L'entreprise possède une plateforme leader dans son secteur à partir de laquelle nous ne pouvons que progresser. J'ai hâte d'apporter mon soutien à tous les clients de Sitel dans le monde. En tant qu'acheteur de ces services, je comprends l'impact que peut avoir*

un fournisseur sur les opérations de ses clients ». Mon but est d'établir Sitel en tant que marque de référence dans notre secteur et pour chaque client que nous assistons. »

A propos de Sitel

Sitel est un des leaders mondiaux du marché du BPO (Business Process Outsourcing) et du centre de contacts. Elle offre une gamme complète de solutions externalisées sur l'ensemble des métiers de la relation client, grâce à 60 000 employés répartis sur 27 pays. Sitel est présent dans le monde entier via 155 sites inshore et offshore, situés en Amérique du Nord, Amérique du Sud, Asie Pacifique et dans la zone EMEA. Reconnue pour la qualité de ses services au travers de nombreuses récompenses, Sitel délivre des solutions qui permettent à ses clients de bénéficier d'une vision stratégique, d'une offre diversifiée et d'un retour sur leur investissement client optimisé. Sitel est une société à capitaux privés majoritairement détenue par le conglomérat Canadien, Onex Corporation. Pour plus d'informations, consultez notre site: www.sitel.com.