



Sitel Nomme Donald Berryman Directeur des ventes et du marketing monde

Il apportera son point de vue utilisateur à la gestion des ventes et de la relation client

Paris, 15 avril 2009- Sitel, un des leaders de l'industrie aux niveaux européen et mondial dans le secteur de l'externalisation de centres de contacts ainsi que du BPO annonce la nomination de Donald Berryman en qualité de Directeur des ventes et du marketing monde. Il a pour objectif de développer le chiffre d'affaires en fidélisant les clients existants et en gagnant de nouveaux afin de conserver la position de Sitel en tant que leader mondial dans les services externalisés. Il reportera directement au Président et CEO, Dave Garner.

Avant de rejoindre Sitel, Donald Berryman a travaillé pour EDS, filiale de HP, en tant Senior industry Executive des services monde de CRM. Son expérience utilisateur lui vient de plus de 5 ans d'expérience chez EarthLink, l'un des principaux fournisseurs de services Internet aux Etats-Unis. En tant que vice Président du support client, il a dirigé l'équipe de première ligne dont l'engagement envers l'expérience client – customer experience- s'est avéré crucial pour permettre à EarthLink d'être classé meilleur fournisseur de services (et ce après avoir outsourcé la totalité de leurs opérations) selon l'étude de J.D. Power and Associates Internet Service Provider Residential Customer Satisfaction. En outre, il était président des réseaux municipaux, conduisant ainsi la politique marketing de EarthLink sur le marché du haut débit sans fil local.

« Avec plus de 25 d'expérience en management, Donald apporte un regard avisé pour l'amélioration du service à la clientèle et le développement commercial » se félicite David Garner, CEO de Sitel.
« Donald est exceptionnellement qualifié pour ce poste grâce à son expérience de client de Sitel. Ses années dans la vente, le marketing et la direction des opérations lui confèrent une expertise recherchée par l'équipe de Direction de Sitel que nous allons mener vers un service client meilleur encore. »

Auparavant, il avait exercé la fonction de Président et de CEO de IdentityNow, Inc. une filiale de la société privée American Identity, Inc., la plus grande entreprise de produits de promotion de l'industrie. Il avait également occupé des postes de vente, de marketing et de planification stratégique sein d'autres entreprises de BPO – outsourcing.

« Je me réjouis de la possibilité de conduire les initiatives de développement de Sitel dont la croissance mondiale s'accélère » ajoute Donald Berryman. *« Je connais très bien Sitel de part mes années en tant que client. Je suis convaincu que grâce à notre implantation mondiale, notre base de clientèle constituée d'acteurs de premier plan et notre qualité de service de classe mondiale, notre entreprise est bien positionnée pour tirer profit des prévisions positives de l'industrie du BPO et de l'outsourcing. »*

A propos de Sitel

Sitel est un des leaders mondiaux du marché du BPO (Business Process Outsourcing) et du centre de contacts. Sitel délivre 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. Sitel est reconnu pour la qualité de ses services au travers de nombreuses récompenses. Les solutions délivrées par Sitel 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.