

Dans le cadre de son développement à l'international, Telechargement vous présente son nouveau Centre de Contacts et plate-forme Help Desk multilingue de Nîmes

☞ **Leader francophone de la vente de logiciels par téléchargement légal, Telechargement a ouvert de nouveaux bureaux à Nîmes le 15 mai 2006, pour abriter notamment sa hotline internationale et accroître son développement sur les marchés de l'Europe du Sud.**

Services et disponibilité client en plus

Une quarantaine d'éditeurs rejoignent Telechargement chaque mois. Ils savent en effet qu'ils pourront ainsi avoir accès à plus de 25 millions d'internautes (soit 95 % de couverture du marché français !), une puissance de diffusion unique sur le marché. Au deuxième trimestre 2006, parmi les plus connus côté logiciels, on notera l'adhésion de Micro Application, Anuman, Mindscape, Intego, Innomatix et Laplink ; côté jeux, Big Ben, Strategy First, Alawar, Terminal Studios, Focus, MC2, PopCap, Zuma et Funkitron.

La croissance exponentielle de l'entreprise (+ 140 % de CA au premier trimestre 2006 et + 100 % au deuxième trimestre) conduit à étoffer les équipes et à adapter l'organisation. « *Telechargement s'est fixé comme règle de faire face à sa forte croissance tout en maintenant une qualité élevée de prestations*, explique Gilles Ridet, PDG et fondateur de Telechargement. *Pour ces raisons, nous avons choisi de déplacer une partie de nos activités à Nîmes : le service de production catalogue, le département relation et service clientèle et la comptabilité. La société marque ainsi sa volonté de ne pas céder à la tentation d'installer sa hotline à l'étranger.*»

Cap à l'international !

Avec une augmentation quasi-quotidienne de ses effectifs (recrutement de nouveaux personnels d'encadrement à la fois sur Nanterre et Nîmes et création de filiales en Suède, Espagne et Benelux), Telechargement est en phase de développement rapide. La nouvelle implantation nîmoise accueille les services décentralisés Administratif et Financier (trois personnes), Production et Catalogue¹ (quatre personnes) et Centre de Contacts (cinq personnes multilingues). Ces effectifs seront rapidement étoffés, une dizaine de recrutements sont prévus, dont la majorité d'origine locale, pour répondre à la croissance soutenue de la société.

¹ Le service Production a pour tâche de référencer les logiciels pour la vente en ligne en téléchargement légal sur le réseau de distribution numérique (principaux portails grand public, comme Orange, Free, Voila, iFrance, Laposte.net... et les grands acteurs e-commerce, Darty, Alapage, Fnac...).

Le Centre de contacts reste un dispositif essentiel à la bonne marche du e-commerce. Certes, les internautes bénéficient d'une ergonomie parfaitement adaptée, et peuvent télécharger depuis leur poste, sans aucune aide, pas loin de 7 000 logiciels. Encore faut-il pouvoir assurer le SAV : une difficulté inopinée, l'envie d'accéder à une nouvelle version, le besoin d'information ? Les opérateurs du centre d'appels répondent en temps réel et en trois langues à toutes les sollicitations, depuis la France ou tous les pays vers lesquels Telechargement se développe à la demande de ses clients : Espagne, Portugal, Italie, Benelux et Suède. Récemment, Telechargement a créé une boutique en ligne en Italie et au Portugal pour Nuance, éditeur de logiciels de reconnaissance optique de caractères, de reconnaissance et de synthèse vocales. De même, Kaspersky Lab, leader mondial de la sécurité informatique, a confié à Telechargement la mise en place de plusieurs plateformes e-commerce en langue locale, en Italie, Espagne et Portugal. « *Nîmes est une porte ouverte sur le Sud et sur les nombreux pays désormais mûrs pour l'Internet, précise Gilles Ridel. Des pays de plus en plus intéressés par le téléchargement légal et demandeurs de solutions e-commerce pertinentes.* »


Nîmes, une ville aux couleurs or, rouge et noir

L'agglomération nîmoise offre de nombreuses opportunités d'implantation. Chaque année, Nîmes attire un nombre croissant d'entreprises spécialisées dans la high tech. Installée dans les anciens locaux des Galeries Lafayette, un bel immeuble du XIXe siècle situé au cœur de la vieille ville, Telechargement a été sensible au passé d'une cité « *posée au carrefour de l'Histoire et des relations humaines* »². Nîmes, c'est aussi la passion de la tauromachie, la frénésie d'une ville lumière lors de la Feria, « *l'exaltation de milliers d'individus qui ont fait de la nuit leur chant de bataille où explosent, sous mille feux, cris et joie, bonheur et amour* »³. Une véritable incitation à l'explosion de tous les projets.

À propos de TELECHARGEMENT. Société française basée à Nanterre, Telechargement.fr, leader francophone de la distribution numérique de logiciels, est créée en 2002 par Gilles Ridel. Telechargement.fr est un acteur du monde de l'édition de logiciels et s'inscrit comme distributeur et partenaire des éditeurs. Il agit comme distributeur au travers des logithèques de ses revendeurs et comme prestataire / intégrateur ASP auprès d'éditeurs de logiciels qui bénéficient ainsi de son expertise en matière de problématiques de e-commerce. Telechargement.fr offre à cet effet un service global e-commerce : administration des ventes, relation et support client, opérations d'e-marketing, gestion des livraisons immédiates par téléchargement, etc. Telechargement.fr propose également des partenariats commerciaux. La société agit ainsi comme un distributeur de logiciels au travers des différentes logithèques en ligne gérées par ses soins sur les principaux portails français (Wanadoo, Free, Voilà, ...).

Pour en savoir plus : www.telechargement.fr

Contacts

Relations presse  Agence C3M  Tél. : 01 47 34 01 15

Isabelle Ronvaux, isabelle@agencec3m.com ou Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-c3m.com

TELECHARGEMENT, Gilles Ridel, Tél. : 01 55 17 15 83, gridel@telechargement.fr

² Christian Liger, écrivain nîmois.

³ Michel Tombereau, peintre nîmois.