

L'équipe dirigeante

Olivier Duha

Co-Président



Olivier Duha débute sa carrière en 1992 chez LEK Consulting, cabinet de conseil en stratégie et en fusions/acquisitions. Basé successivement à Londres, Paris et Sydney, Olivier Duha a toujours travaillé dans un environnement international pour des groupes leaders dans leur secteur respectif. En 1998, il obtient un MBA à l'INSEAD et décide de rejoindre le groupe de conseil américain, Bain & Company.

Dans ses nouvelles fonctions, Olivier Duha intègre notamment la « practice E-Business » de Bain, et intervient dans des missions de stratégie de développement relatif à l'internet pour des grands groupes industriels.

Olivier Duha est également membre du bureau directeur de l'association patronale Croissance+.

Frédéric Jousset

Co-Président



Frédéric JOUSSET, diplômé d'HEC en 1992, débute sa carrière chez L'Oréal en 1994.

Il occupe alors des responsabilités marketing et se familiarise avec le développement de nouveaux produits, la gestion de marques grand public et l'utilisation de toutes les techniques promotionnelles et publicitaires. S'intéressant de près aux nouvelles technologies, il décide en 1998 de racheter DIALOG, un éditeur de logiciels, qu'il fusionne rapidement avec son concurrent IKOSOFT. Il intègre alors Bain & Company en 1999. Au sein de la practice « private equity » il participe à plusieurs missions de conseils auprès de grands fonds institutionnels pour les guider dans leur stratégie de participation.

Frédéric jousset est également Maître de conférence à Sciences Po, administrateur du Syndicat professionnel des centres de contact (SP2C). Il est chevalier des Arts & Lettres, et commandeur du Wissam-Al-Aouite du royaume du Maroc

Vincent Bernard

Directeur Général France



Titulaire d'un DESS de Commerce International de la Sorbonne, Vincent Bernard a occupé entre 1997 et 2006 des postes clés au sein des services clients de grands opérateurs télécoms tels qu'Orange et Club Internet. En 2006, il fait le pari d'intégrer Virgin Mobile/Breiz Mobile, alors l'un des premiers opérateurs virtuels à se lancer sur le marché français. Il y occupe le poste de directeur des services clients et définit, puis met en œuvre la politique de relation clients, de fidélisation et la télévente. Son parcours professionnel a permis à Vincent d'acquérir une forte expertise dans le pilotage des opérations (CRM, E-Care, Téléphonie, multi canal...) et des centres externes. Il occupe aujourd'hui le poste de Directeur Général France du groupe Webhelp, et prend également en charge la Business Unit Services Publics / Utilities.

Vincent Tachet

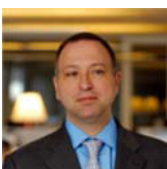
Directeur Technique de l'Innovation et des Infrastructures



Ingénieur diplômé de l'ENSIMAG (Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et de Mathématiques Appliquées de Grenoble), Vincent TACHET débute sa carrière au sein de la Délégation Générale pour l'Armement. Il rejoint ensuite le groupe Cap Gemini en tant que directeur de Projet pour des grands comptes tels qu'ORANGE, SITA France et la SNCF.

Jean-Marie Roche

Directeur des Ressources Humaines Groupe



Diplômé de l'ENSIMAG (1985) et de l'INSEAD (1994), il débute sa carrière en tant que chef de projet informatique. Dès 1995, il s'oriente vers le conseil en stratégie au sein du cabinet BAIN & COMPANY, acteur international du conseil en stratégie et management. Après avoir dirigé des missions de conseil en Russie, au Royaume Uni et en France, il prend en 2003 le poste de directeur du développement professionnel au niveau mondial chez BAIN & COMPANY.

François Taithe

Directeur Administratif et Financier



Précédemment directeur administratif et financier de TISCALI, il débute sa carrière chez Bouygues, puis à TF1, en tant que contrôleur de gestion, puis comme directeur financier adjoint de TF1 où il a contribué au lancement de e-TF1. En 1998, il participe au lancement de Worldonline France comme secrétaire général et responsable de la relation avec les opérateurs télécoms. 3 ans plus tard, chez TISCALI France, il participe aux acquisitions de fournisseurs d'accès Internet tels que Freesbee et Infonie.

Philippe Lecerf

Directeur Qualité



Ingénieur diplômé de l'ISEN, école d'ingénieurs généralistes des hautes technologies, il a occupé des fonctions de directeur de projets au sein du groupe COGEMA et pour l'opérateur téléphonique SFR, lors du lancement du GSM en France. Directeur planification, puis directeur qualité pour l'opérateur NEUF TELECOM, il a contribué au succès des opérations lancées dans des contextes règlementaires, concurrentiels et clients exigeants.

Matthieu Bouin

Directeur Business Unit Services Financiers, Retail, Tourisme



Diplômé d'HEC (1997) et issu du conseil (Bossard Consultants / Gemini Consulting), il a précédemment occupé des fonctions de développement commercial et marketing dans le secteur des nouvelles technologies (LA CIE, Aladinno) et dans le courtage en assurance (Marsh & Mc Lennan). Il a acquis à travers ses différentes missions une connaissance approfondie des enjeux liés à la relation client.

Olivier Poggioli

Directeur de Business Unit Adjoint Services Financiers



Diplômé d'HEC (1994), il commence sa carrière chez EDF par un VIE à Barcelone (Espagne) puis en tant que Responsable Grands Comptes en charge des clients éligibles. En 2000, il rejoint ALTEN Technologies au poste de Responsable puis Directeur d'Agence avant d'intégrer CAPGEMINI en tant que Directeur des Ventes. En 2005 il cofonde ADHAO, opérateur d'un centre de contacts à Dakar (Sénégal) avant de rejoindre WEBHELP en 2009 en tant que Directeur des Ventes puis Directeur de Business Unit Adjoint Services Financiers en 2010.

Etienne Turion

Directeur Business Unit Webhelp Pro



Etienne Turion, ESC Rouen 87, débute sa carrière à Hong Kong dans l'événementiel. Il rejoint en 1991 l'agence Everest Marketing Group où il occupe des fonctions de développement international et dirige la Business Unit Marketing Services, gérant des clients BtoB tels que L'Oréal Professionnel, Altadis, Spie... En 2000, il cofonde CVOO, opérateur de contenus Web professionnels pour de grands acteurs du marché (Lafarge, Banque Populaire,..) qu'il fusionnera par la suite avec Everest. Il prend rapidement la Direction Générale de l'agence et se concentre sur le pilotage de projets CRM multicanaux.

Alexandre Fretti

Directeur BU Telecom, Médias, Hi-Tech



Diplômé de Telecom Bretagne, Alexandre débute sa carrière dans le conseil chez INEUMconsulting en tant que consultant en organisation. Il a notamment accompagné de grands comptes dans la définition d'une stratégie CRM, ainsi que dans sa déclinaison opérationnelle. Il s'oriente ensuite vers le conseil en stratégie chez McKinsey où il a pu travailler dans plusieurs pays en Europe, à la fois sur de grands programmes de réduction de coûts mais aussi sur des missions d'optimisation de la performance opérationnelle (lean management). Alexandre a rejoint Webhelp en 2006 en tant que Directeur de comptes et a la charge de la BU Télécom, Médias, Hi-tech depuis fin 2008

Dirk Van Leeuwen

Directeur Général WEBHELP Maroc



Diplôme d'économie de l'Université Erasme de Rotterdam - MBA INSEAD Il a débuté en tant que consultant chez MONITOR COMPANY. Il rejoint ensuite le groupe PROCTER & GAMBLE à Genève en tant qu'analyste financier puis contrôleur de gestion du pôle Food and Beverages. En 1999, il intègre PEOPLESOFT comme directeur financier de la filiale française puis est nommé Directeur des Opérations de PEOPLESOFT GLOBAL SERVICES.