



Dany 44 ans (19 ans d'ancienneté) et responsable de la centrale d'appels au siège à Noisy-le-Sec (F93)  
Dany 44 years old (19 years of seniority) and in charge of the call center at the headquarters in Noisy-le-Sec (F93)

### La centrale d'appels la plus aboutie de France

Tout ce volume d'appels est traité individuellement par chaque agence pendant les heures de bureau. La nuit et le week-end pour des raisons évidentes d'optimisation des coûts, mais aussi de performance, c'est à toute nouvelle centrale d'appels basés à Noisy-le-Sec (F93) qui assure la permanence. «La centrale d'appels fonctionne durant la journée pour les appels du département 93 puis la nuit pour toutes les agences», nous a confié Dany, le responsable de la centrale. Dany et son équipe de 9 collaborateurs se partagent la répartition. «Nous sommes 5 opérateurs/répartiteurs jusqu'à 22 h et 3 opérateurs la nuit. Nos répartiteurs n'utilisent plus le téléphone portable pour joindre nos dépanneurs, mais uniquement la radio, c'est plus efficace et moins cher», précise le responsable. La «Contra Room» donne le ton avec ses grands écrans placardés au mur. Vidéo surveillance, chaîne météo et webcam sur les principaux accès de l'île de France... pas toujours actualisées selon ce que j'ai pu constater. On s'étonne de ne voir qu'un seul écran affichant une partie des dépanneuses en temps réel. Enfin, il n'y a pas non plus d'affectation des missions par les répartiteurs depuis une application dédiée comme c'est la tendance actuelle. Elles sont affectées via la radio en fonction du lieu de fin de mission. Interrogé sur le sujet, le responsable nous explique : «Nous sommes en pleine restructuration de nos logiciels et de l'informatique, nous travaillons avec deux systèmes en parallèle, ce n'est pas l'idéal», ajoute Dany.

La centrale d'appels du siège à Noisy-le-Sec (F93) gère 147 000 interventions annuelles soit 402 missions par jour en moyenne  
The call center at Noisy-le-Sec (F93) headquarters manages 147,000 annual interventions and about 402 missions per day on average

### Le retour à la liaison radio

À l'heure du téléphone portable. Dépann'2000 a fait le choix du retour à la liaison radio avec ses dépanneurs. Plus rapide et plus transparente, la radio apporte beaucoup d'avantages comparés au téléphone mobile. J.J. Julien a gardé de ses débuts, la discipline de s'annoncer le matin à la prise de son service, comme le soir, une fois le service terminé. De la grosse radio que M. Julien avait dans sa dépanneuse chez Ballin en 1969, l'entreprise a choisi en 2020, un modèle mobile style talkie-walkie. Accroché à un harnais type Holster, le dépanneur est relié à la centrale d'appel en un clic. Il entend ou pas s'il le désire, ce qui se dit sur la fréquence et il peut être contacté individuellement en mode silencieux lorsqu'il est avec un client. Cette radio ICOM a l'avantage d'offrir une liaison même dans les parkings sous terrain et présente un bouton d'urgence pour un opérateur en cas de besoin. Paramétrer en plusieurs groupes, PL, VL, 4x4, les opérateurs sélectionnent également la centrale d'appel auquel ils sont affectés (Centrale 1, Centrale 2 ou Centrale 3). «Ce système est beaucoup plus agréable que nos systèmes précédents, car la

qualité audio est plus élevée et la couverture plus étendue» selon Benoit Bertoux, répartiteur à la centrale d'appels. Le secret de fonctionnement de l'ICOM, c'est de s'appuyer sur les réseaux des trois plus gros opérateurs de téléphone mobile en France.

Suite page 44

### Les années de rachats et création de sociétés

- 1979 - Oepann'2000 : Bagnolet- Les Lilas > Noisy-le-Sec (F93)
- 1992 - Harcour Services : Ivry (F94) - Saulx-les-Chartreux (F91)
- 1994 - Dépann'2000: Montigny (F78) > Plaisir (F78)
- 1996 - Dep Express 78 : Ablis (F78) - Mantes la Jolie (F78) - Chartres (F28) - Ymonville (F28)
- 1999 - Transport 3000: Ferrières en Brie (F77) > Noisy-le-Sec (F93)
- 2006 - Oep Express 77 : Ferrières en Brie (F77)
- 2006 - Bailly Dépannage : Nanterre (F92) - Morainvilliers (F78)
- 2008 - Versailles Dépannage: Montigny> Plaisir (F78) - Morainvilliers (78)
- 2008 - Dep Express 94 : Ivry (F94)
- 2009 - Dep Express 94 : Mitry-Mory (F77) - Gonesse (F95)



### The most successful call center of France

All this volume of calls is treated individually by each agency during their office hours. Nights and week-ends, for obvious reasons of cost optimization but also performance, it is the new call center based in Noisy-le-Sec (F93) which ensures the dispatch service. "This call center functions during the day for the department 93 dispatch and then at night for all agencies"; has entrusted us with Oary, the center manager. Dany and his team of 9 employees share the dispatching. "we are five operators/dispatchers up to 10 p.m. and three operators overnight. Our dispatchers no longer use the mobile phone to reach our towing operators, but only the radio, it is more effective and less expensive," says the manager. The "Contra Room" gives the tone with its giant screens posted on the wall. Video monitoring, weather channel, and webcam on the main access of the Grand Paris... not always refreshed according to what I could see. What a surprise to see only one screen displaying a part of the tow trucks in real-time. Finally, dispatchers do not assign missions from a dedicated application as the current trend in the field. They are assigned via the radio depending on the ending place of the mission. Questioned on

the subject, the manager explains: "We are in full restructuring of four computers and software, we are working with two parallel systems, this is not the ideal situation," adds Dany.

### Back to the radio link

At the time of the mobile phone, Depann'2000 has chosen to go back to a radio link system with their towing operators. Faster and more transparent, the radio brings many advantages compared to the mobile phone. J.J. Julien has kept from his beginnings, the discipline of the announcement first thing in the morning before service starts, as in the evening, once the service is completed. From the big radio that Mr. Julien had in his tow truck at Ballin in 1969, the company has chosen in 2020, a mobile model walkie-talkie style. Hooked to a holster type harness, the

operator is connected to the call center at the click of a button. He may listen or not if he wishes what is said on the frequency, and he may be contacted in private with silent mode when with a customer. This ICOM radio has the advantage of providing a connection even in the underground car parks and has an emergency button if needed. Set in several groups, HDV, LDV, 4x4, operators can also select their assigned call center (Central 1, Central 2, or Central 3). "This system is much more convenient than our previous systems because the audio quality is higher and provides a wider range," according to Benoit Bertoux, a dispatcher at the call center. The functional secret of ICOM is to rely on the three largest operating mobile phone networks of France.

Continued on page 45

### The years of acquisitions and company creation

- 1979 - Oepann'2000 : Bagnolet- Les Lilas > Noisy-le-Sec (F93)
- 1992 - Harcour Services: Ivry (F94) - Saulx-les-Chartreux (F91)
- 1994 - Oepann'2000: Montigny (F78) > Plaisir (F78)
- 1996 - Dep Express 78: Ablis (F78) - Mantes la Jolie (F78) - Chartres (F28) - Ymonville (F28)
- 1999 - Transport 3000 : Ferrières en Brie (F77) > Noisy-le-Sec (F93)
- 2006 - Dep Express 77 : Ferrières-en Brie (F77)
- 2006 - Bailly Dépannage: Nanterre (F92) - Morainvilliers (F78)
- 2008 - Versailles Oepannage: Montigny> Plaisir (F78) - Morainvilliers (78)
- 2008 - Dep Express 94: Ivry (F94)
- 2009 - Dep Express 94: Mitry-Mory (F77) - Gonesse (F95)



Les terminaux de carte bancaire par société à la Centrale d'appels  
The bank payment terminals per company at the Call center



Gilles 46 ans, répartiteur à la Centrale d'Appels depuis 9 ans  
Gilles 46 years old, a dispatcher at the Call center for 9 years