

# FONIVA

## UN PRODUIT INFORMATIQUE NOVATEUR POUR LA GESTION DES CENTRES D'APPELS

**Qui en est l'auteur et le promoteur ? Ruddy Gbaguidi, un jeune homme de 27 ans a choisi le Québec comme pays d'accueil. En l'année 2000, il vient étudier à l'École polytechnique de l'Université de Montréal. Originaire du Bénin, un pays de l'Afrique occidentale, curieux et audacieux, il est arrivé seul, sans parents ni famille pour se bâtir un avenir qui convienne à ses aspirations. Foniva, l'entreprise qu'il a créée témoigne de son ingéniosité. Il a réussi à développer une plate-forme informatique contribuant à supporter les entreprises et les centres d'appels, en termes de marketing et de service à la clientèle.**

Après sept ans de travail comme consultant, des heures de réflexion et de recherche, deux années d'expérimentation et de validation, M. Gbaguidi, nanti d'une riche expérience en ce domaine, a décidé d'être son propre patron. C'est ainsi qu'il conçoit une plate-forme destinée à assurer une meilleure gestion des activités des entreprises de télécommunications. À titre d'exemple, lorsqu'il s'agit du service à la clientèle, le logiciel qu'il a développé décroche l'appel, répond automatiquement au client et le dirige à l'agent ayant les meilleures habiletés. L'objectif : optimiser l'efficacité du personnel, réduire les coûts de fonctionnement et contribuer à accroître la rentabilité. Les entreprises spécialisées dans le domaine du marketing en tirent aussi de nombreux avantages en termes de contrôle de qualité et de productivité.

Dans le marché des centres d'appels, plusieurs sous-traitants font de l'impartition et prennent des appels pour leurs clients. C'est ce marché qui constitue la principale niche de Foniva. Néanmoins, les ambitions de Ruddy Gbaguidi ne s'arrêtent pas là. Tout en offrant la meilleure qualité de service, Ruddy est à l'oeuvre afin de développer un réseau de revendeurs et de professionnels certifiés dans l'utilisation et le support des produits Foniva. Il vise la formation, l'intégration et le transfert des connaissances sur une base internationale, en fournissant aux sous-traitants les outils nécessaires pour assurer leur indépendance et un revenu conséquent à leurs activités.

Pour financer ses activités et assurer son fond de roulement, il s'entoure d'intervenants comme le Centre local de développement de Ville Saint-Laurent, le Fond afro-entrepreneurs de Filaction et la Banque TD. En outre, en 2010, il a reçu une heureuse gratification, soit le deuxième prix du concours PME Acadé-

mie. « Tous ces appuis, tous ces encouragements m'aident à grandir et à évoluer », dit-il.

Citoyen québécois à part entière, une partie de son coeur est resté au Bénin où il retourne fréquemment pour visiter sa famille et ses amis. Depuis quelques années, l'informatique et les télécommunications commencent à progresser dans les pays en développement. Ce phénomène lui ouvre ainsi de nouvelles avenues et de nouveaux espoirs quant à l'essor de Foniva. C'est l'ambition qu'il nourrit avec ferveur.

