

P I O N N I E R D E L ' O F F S H O R E H A U T D E G A M M E



OUTSOURCIA

OUTSOURCIA

Créé en 2003, Outsourcia est un opérateur global de centres d'appels multicanal et multilingue. Le groupe a progressivement diversifié son offre vers les métiers de back office, les services informatiques open source et depuis 2011 vers les médias sociaux avec une solution de community management.

Présent en France (Suresnes, Evreux) et en Offshore à Casablanca au Maroc, Outsourcia emploie 600 personnes sélectionnées et formées par Offshore Academy, institut de formation filiale du groupe. Outsourcia est labélisé responsabilité sociale CGEM et certifié NF service.



CONTACT CENTER

Outsourcia Contact Center, métier de base de la société propose à partir de ses centres de contacts onshore et offshore (Casablanca, Suresnes et Evreux), des solutions de gestion globale de la relation client à distance, couvrant l'ensemble du cycle de vie du client : avant-vente, vente, service client, service après vente, support technique et commercial et marketing téléphonique.

Une offre multilingue: Français, Anglais, Espagnol, Italien, Néerlandais, Allemand et Portuguais.

Une offre multicanale: Contacts téléphoniques entrants et sortants, gestion des emails, des courriers et solutions de live chat.

BPO

Outsourcia BPO, créée en 2005, est spécialisée dans l'externalisation de processus métiers et dans les prestations de Back Office, couvrant de nombreux domaines fonctionnels.

Outsourcia BPO propose ainsi des prestations:

De traitement administratifs de back office

De conception et de saisie de documents comptables: établissement de devis, saisie de bons de commande, de factures...

ITO

Outsourcia ITO, créée en 2006, est une société de services informatiques et de développement informatique offshore, couvrant une très large gamme de technologies open source : Java J2EE, PHP, MY SQL...La société réalise des projets informatiques offshore en mode régie ou forfait pour le compte de clients internationaux de premier rang. Disposant de pôles d'expertise par technologie, Outsourcia ITO propose une méthodologie labélisée par l'ANVAR de fiabilisation des phases amonts des projets informatiques, et des outils de gestion de workflow permettant d'assurer un contrôle exhaustif de l'activité. La société emploie des ingénieurs issus des plus grandes écoles et assure un encadrement par des chefs de projets hautement qualifiés.

SOCIAL MEDIA

Grâce à une prise de participation substantielle dans la société Alias Community, fondée en 2010, première agence de Community Management offshore, Outsourcia Social Media propose une offre globale de développement, d'animation et de modération de communautés sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn,..) :

Stratégie Editoriale et création de contenu

Création d'une communauté sur les réseaux sociaux et community management

Solutions de modération en temps réel

e-réputation et mesure de la satisfaction client

4 PÔLES D'EXPERTISE



1 CONTACT CENTER

2 BPO

3 ITO

4

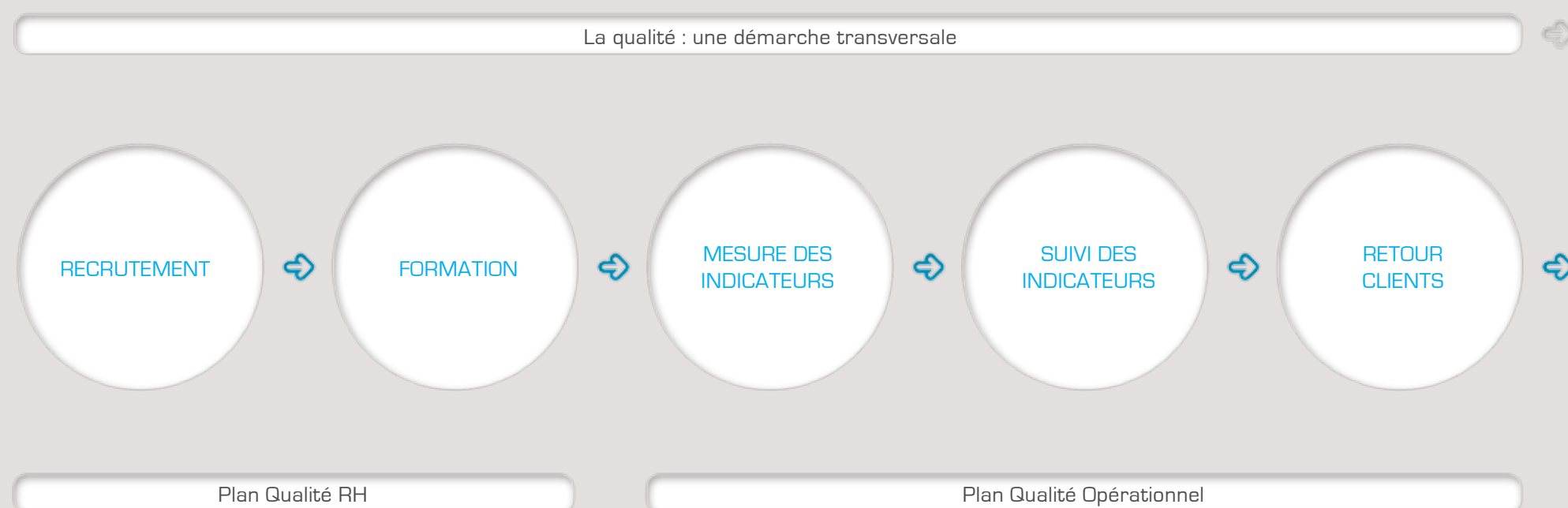
SOCIAL MEDIA

UN POSITIONNEMENT HAUT DE GAMME

Outsourcia s'est tournée depuis sa création vers des prestations à forte valeur ajoutée. La société se positionne comme le pionnier de l'externalisation offshore et onshore haut de gamme, avec une approche orientée vers la satisfaction client, en intégrant un engagement contractuel sur la qualité, tout en proposant des modèles économiques innovants (mix onshore/offshore), intégrant

un engagement sur la qualité. Outsourcia a ainsi une clientèle constituée essentiellement de grands comptes lui ayant confié la gestion de leur cellule de prise de commande, de leur service clients, et de leur service après vente, couvrant aussi bien des problématiques techniques que commerciales.

UNE DEMARCHE QUALITE PRIMEE EN 2006



La qualité, une démarche transversale :

Outsourcia propose une démarche qualité spécifique, primée en 2006, couvrant l'ensemble des étapes du projet, en particulier le dispositif de sélection et d'encadrement des ressources ainsi que le système de contrôle continu de la qualité : outils et processus de contrôle interne du savoir être et du savoir-faire, mesure de la qualité perçue par les clients et engagement contractuel sur la qualité.

DES MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES DE PREMIER ORDRE

DES RESSOURCES HUMAINES HAUTEMENT QUALIFIEES



Un dispositif de recrutement permettant de sélectionner des ressources hautement qualifiées disposant de parfaites compétences linguistiques et relationnelles. Un programme de formation initiale et continue garantissant 180 heures de formation par ressource et par an, assuré par Offshore Academy, filiale de Outsourcia, premier centre spécialisé dans la formation aux métiers de la relation client au Maroc.

Un encadrement international justifiant d'une longue expérience dans la gestion de plateformes offshore.

Une totale souplesse dans le dimensionnement des équipes permettant d'appréhender au mieux les fortes évolutions d'activité.

Une attention particulière à l'adéquation des missions et des profils, ainsi qu'à l'environnement de travail.

UNE ARCHITECTURE TECHNIQUE A LA POINTE



Outsourcia a sélectionné les technologies les plus performantes du marché, dans chacun des domaines, en privilégiant en permanence la robustesse, la sécurité, la richesse fonctionnelle ainsi que l'innovation des solutions déployées. Liaisons louées internationales pour la voix et la data en fibres optiques redondantes fournies par 3 différents opérateurs télécoms.

Solutions globales de gestion de la téléphonie assurées par Avaya, Vocalcom et Noble Systems offrant l'ensemble des fonctionnalités de SVI, CTI, ACD et Predictive Dialing ainsi que les outils de contrôle à distance les plus évolués.

Installations robustes faisant toutes l'objet de procédures de sauvegarde et architecture entièrement redondante garantissant une disponibilité optimale.

UNE ORGANISATION BATIE AUTOUR DE POLES D'EXPERTISE SECTORIELS



Afin d'accompagner ses clients durant les phases amonts de leur projet, et d'assurer un rôle de conseil permanent pendant l'exécution de la prestation, Outsourcia a mis en place des pôles d'expertises sectoriels, gérés par des experts métiers ayant une réelle connaissance des enjeux sectoriels et des attentes de leurs clients.

Cette approche verticale permet d'apporter des solutions sur mesure et un accompagnement allant de l'analyse des objectifs du client à la mise en œuvre opérationnelle.

Des experts métiers interviennent à chaque étape fondamentale du projet :

- # Cadrage sur les objectifs stratégiques de projet
- # Définition des processus de traitement
- # Mise en place des moyens humains et techniques supportant ces processus.

● UNE OFFRE GLOBALE DE GESTION ○ DE LA RELATION CLIENT ○

Outsourcia Contact Center, métier de base de la société, propose à partir de ses centres de contacts de Casablanca, des services et des solutions de gestion globale de la relation client à distance, couvrant l'ensemble du cycle de vie du client : Avant-vente, vente, service client, support technique et commerciale, marketing téléphonique :

UNE OFFRE MULTILINGUE : français, anglais, espagnol, italien, néerlandais, allemand & portugais

UNE OFFRE MULTICANALE : contacts téléphoniques entrants et sortants, gestion des emails, des courriers et solutions live chats.

SITES : répartis entre la France et le Maroc.

Onshore : Paris (région parisienne) & Evreux - France

Offshore : Casablanca - Maroc



L' EXPERIENCE PIXMANIA

Gestion en 7 langues du service client multicanal, de la prise de commande et du service après vente.

LA SOCIÉTÉ :

Crée en 2000, PIXMANIA est le leader européen de la vente de produits électroniques grand public sur internet. Présent sur 26 pays, PIXMANIA attire aujourd'hui plus de 15 millions de visiteurs uniques par mois et compte plus de 6 millions de clients.

LA SOCIÉTÉ :

Depuis 3 décennies, Éditions ATLAS est le numéro 1 de l'édition de séries de produits culturels, vendus chez les marchands de journaux, en vente à domicile ou par correspondance.

Les Éditions ATLAS comptent 700 collaborateurs au service de 5 millions de clients pour un total de 40 millions de colis expédiés par an.

LA MISSION :

Une équipe chargée de gérer les débordements

LA MISSION :

Gestion en 7 langues :

Du service prise de commande, du service client, du SAV et traitement des réclamations, de l'ensemble des emails entrants.

Conception et mise en place : Du SAV de niveau 2

LA VOLUMETRIE :

Prise en charge jusqu'à 60 000 appels et 80 000 emails par mois

d'appels durant les périodes de pics sur le suivi et la gestion des comptes clients

Un staff dédié en permanence à la prise en charge des résiliations afin de trouver une solution adaptée selon les motivations et motifs de leurs résiliation

LA VOLUMETRIE :

Prise en charge jusqu'à 30 000 appels et 25 000 emails par mois.



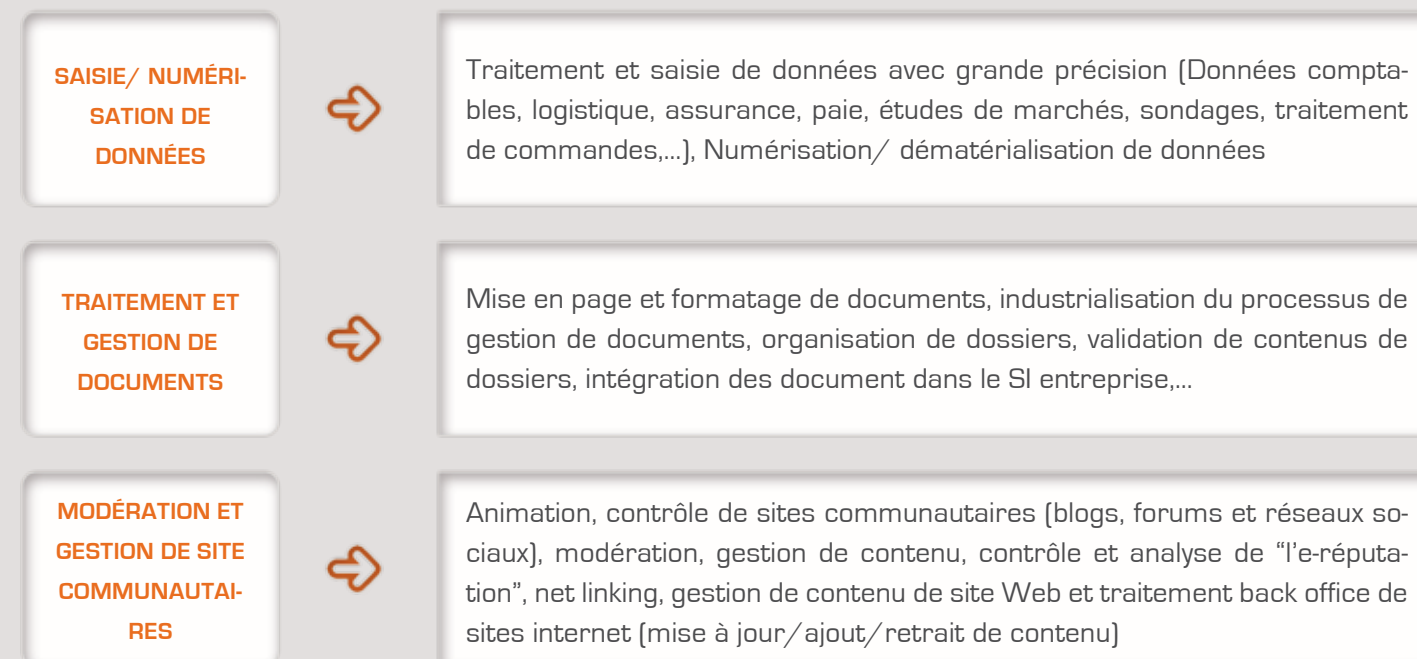
L' EXPERIENCE EDITION ATLAS

OUTSOURCIA BPO

Outsourcia BPO, créée en 2005, est spécialisée dans l'externalisation de processus métiers et dans les prestations de back office, couvrant de nombreux domaines fonctionnels.

OUTSOURCIA BPO PROPOSE DES PRESTATIONS :

- # De traitements administratifs de back office
- # De conception et de saisie de documents comptables : établissement de devis, saisie de bons de commande, de factures....
- # D'externalisation globale de la fonction comptable
- # De modération de contenu de sites communautaires



LA SOCIÉTÉ

créée en 1966, le groupe Manutan est un spécialiste de la vente à distance d'équipement industriel et d'entreprises et collectivités locales. Le groupe est présent dans 20 pays européens au travers de 24 sociétés, 200 000 références sont proposées dans plus de 200 catalogues et 24 sites marchands à 600 000 clients en Europe. Le groupe emploie 1219 salariés et réalise un chiffre d'affaire de 449 millions d'euros en 2007.

MISSION

- # Traitement après numérisation des bons de commande envoyés par courrier et fax, et envoi de confirmations de commandes aux clients.
- # Traitement des demandes de catalogue. Réception, saisie des demandes de devis et établissement des devis envoyés aux clients.
- # Gestion des appels sortants à destination des nouveaux clients de la société : Welcome Call.



CAS CLIENT MANUTAN

OBJECTIFS

- # Garantir une tolérance de reliquat de commandes non traitées le jour même égale à 0.
- # Assurer une qualité de traitement optimale en maîtrisant en temps réel le taux d'erreur et d'anomalies.
- # Maîtriser le taux d'escalade vers le niveau 2 interne.

RÉSULTATS

La mise en place d'un dispositif de coaching et contrôle permanent de la qualité a permis aux agents d'Outsourcia d'atteindre un niveau de performance très probant, mesuré par différents indicateurs:

- # Productivité horaire en croissance permanente depuis le démarrage
- # Taux d'anomalie maîtrisé similaire au niveau obtenu en interne

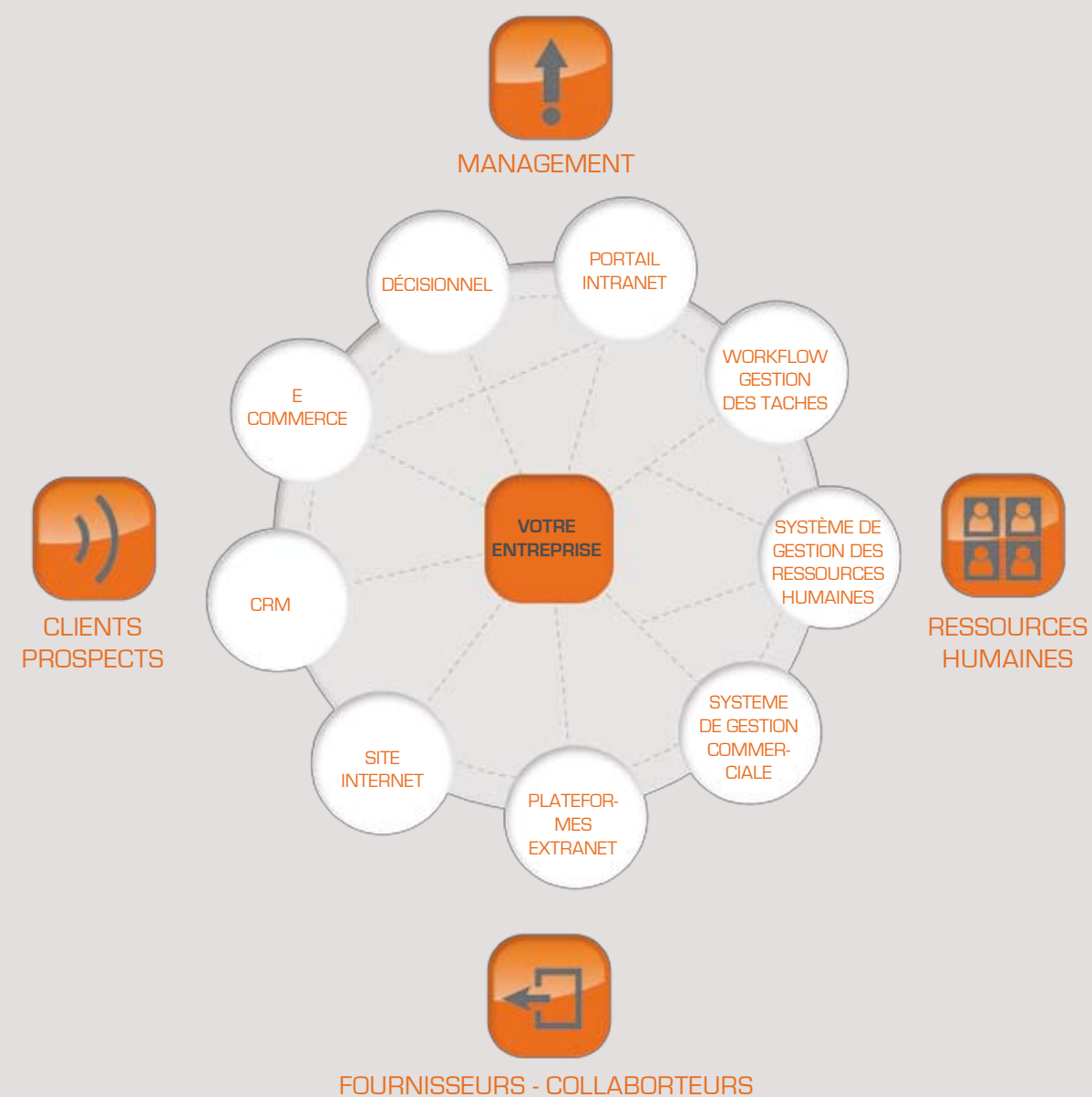
La mise en place de ce dispositif a permis à Manutan de réaliser des économies substantielles sur le traitement de ses commandes et devis.

OUTSOURCIA ITO

Outsourcia ITO, créée en 2006, est une société de services et de développements informatiques offshore, couvrant une large gamme de technologie actuelles telles que JAVA/OJ2EE, .Net, Php, My SQL, Oracle, Tomcat etc.

La société réalise des projets informatiques offshore en mode régie ou forfait pour le compte de clients internationaux de premier rang.

Outsourcia ITO développe et intègre des solutions opérationnelles répondant à des problématiques métier, alliant fiabilité et souplesse, en tout en répondant à des objectifs qualité, coûts et délais disposant de poles d'expertise par technologie.



APPROCHE ITO

Outsourcia ITO s'appuie sur un référentiel méthodologique construit à partir des meilleurs standards du domaine des technologies de l'information, et enrichit par une capitalisation sur les projets menés à ce jour :

- # Fiabilisation des phases amonts du projets
- # Réactivité selon les méthodes Agiles
- # Qualité des livrables contrôlée
- # Documentation continue de toutes les phases du projet



Pour chaque projet, Outsourcia ITO adopte une approche sur mesure en mettant en place les outils et méthodologies les plus adaptés afin de garantir la réussite des projets tout en maîtrisant, les coûts, les délais et la qualité.

Outsourcia ITO met à disposition des clients un extranet regroupant un ensemble d'outils collaboratifs personnalisés pour faciliter la communication avec l'équipe projet et suivre la réalisation des projets :

- # Planification et gestion de projet
- # Tableau de bord avec des indicateurs pertinents de suivi et alertes
- # Workflow de gestion projet
- # Documentation et partage de l'information via des Wiki
- # Gestion des tickets et bug tracker pour mieux suivre vos demandes

OUTSOURCIA SOCIAL MEDIA

Une offre globale permettant d'optimiser sa visibilité sur les réseaux sociaux, de récupérer un trafic captif, de générer de la préférence de marque, d'accroître la performance de vos produits-services et d'augmenter la satisfaction client

ANIMATION

Création et développement de votre Communauté sur site : Forum, User Generated Content, plateformes de Questions/Réponses...

COMMUNITY MANAGEMENT

Animation de vos Réseaux Sociaux en BtoC et BtoB : Blog, Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Viadéo, etc.

MODÉRATION

Contrôle en temps réel et en multilingue des contributions générées par les utilisateurs.

ÉDITORIAL

Création de contenus : articles, éditos, billets, newsletter, e-mailing... Stratégie éditoriale / Conception- Rédaction / Infographie.

LA RELATION CLIENT SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Les différentes étapes de l'interaction client dans une démarche customer centric

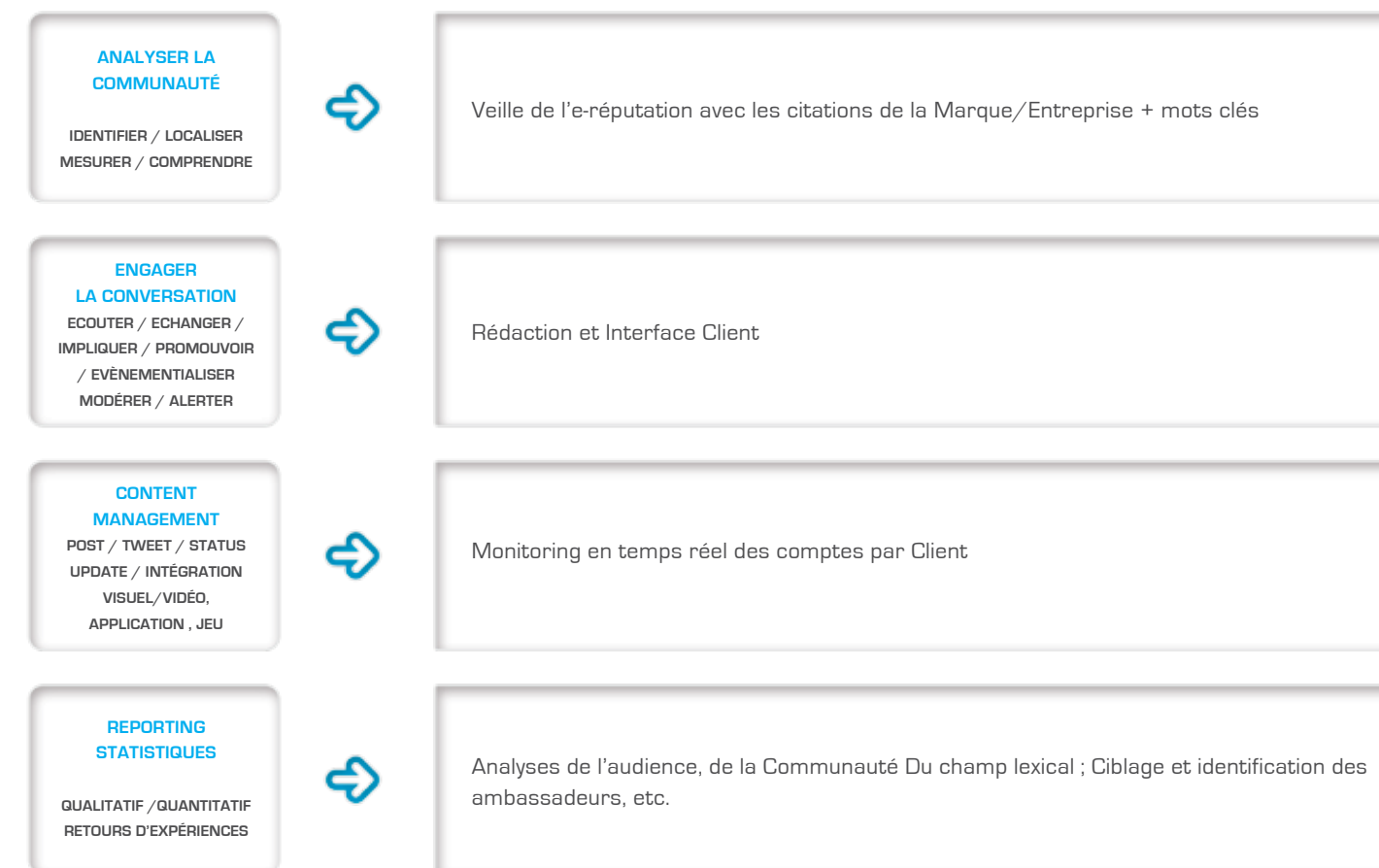


ECOUTER → RASSURER → ÉCHANGER → RECONNAÎTRE → COLLABORER

SOLUTION GLOBALE DE COMMUNITY MANAGEMENT

Une mise à disposition d'outils et de profils qualifiés de Community Managers, pilotant à 360° votre communication et votre relation client sur les Réseaux Sociaux.

LES MISSIONS DU COMMUNITY MANAGER



REPORTING ET SUIVI DES INDICATEURS DE MESURE DE L'ENGAGEMENT

Au-delà de l'évolution du nombre d'abonnés, de fans, de « likers », il est important de calculer le taux d'interaction, c'est-à-dire l'engagement des utilisateurs avec les contenus postés et la Marque.

● RÉFÉRENCES ● ET CERTIFICATIONS



LABEL
CGEM

Label de Responsabilité
Sociale délivrée
par la CGEM

CERTIFICATION
NF SERVICE

Certification NF Service
délivrée par Afnor
Certification

CERTIFICATION
PCI

Certification PCI pour la
protection des données à
caractère personnel



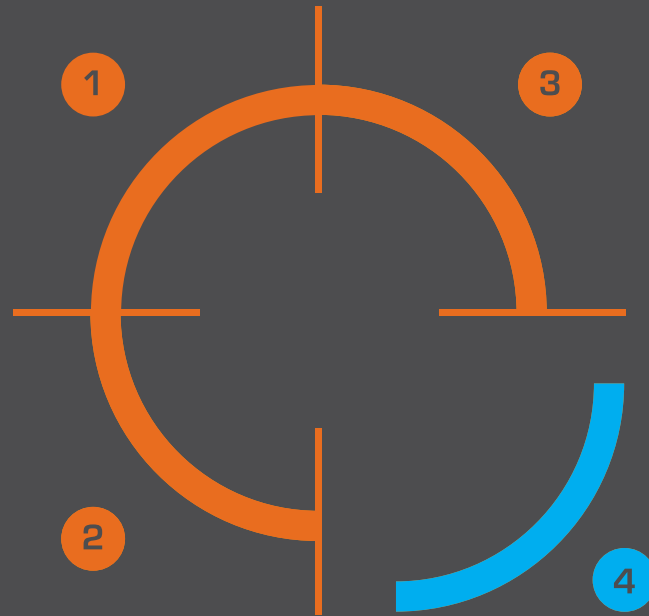
ADRESSE FRANCE

251 Rue Clément Ader
Parc d'activités Le long Buisson
27 000 Evreux
TEL : + 33 1 76 60 21 80

ADRESSE MAROC

4, Rue Oumeïma Sayeh
20000 Casablanca
TEL : + 212 522 95 72 30

WEB : www.outsourcia.com



1 CONTACT CENTER

2 BPO

3 ITO

4 SOCIAL MEDIA