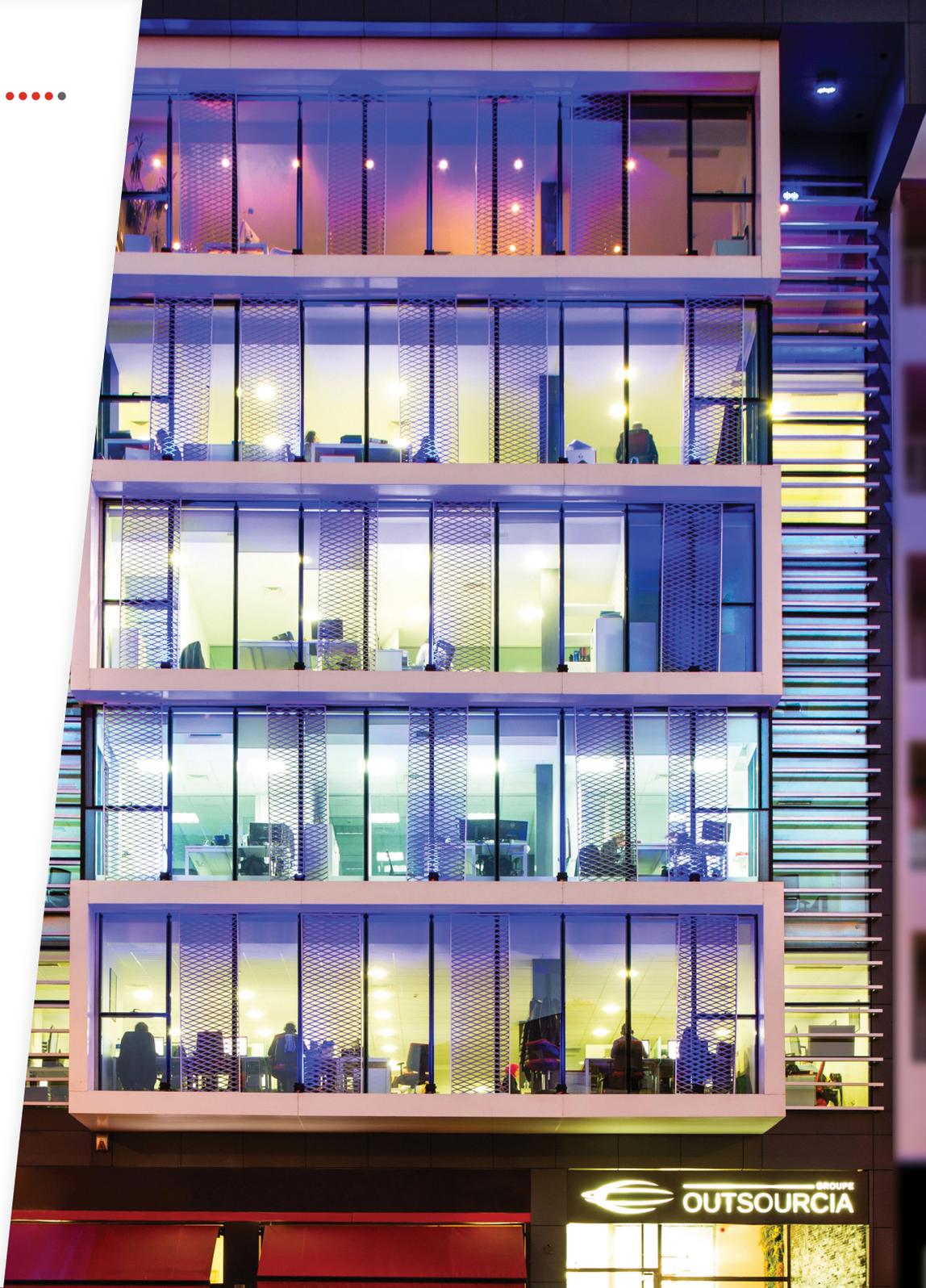


L'OBSESSION CLIENT

CENTRES DE RELATION CLIENT
BPO & BACK OFFICE
TRANSFORMATION DIGITALE
ÉTUDES
MEDICAL OUTSOURCING



GRUPE
OUTSOURCIA

GRUPE
OUTSOURCIA



OUTSOURCIA

Créé en 2003, le groupe Outsourcia est un opérateur spécialisé dans les métiers de l'outsourcing : gestion de la relation client à distance, multiservice, multilingue et multicanal (centres d'appels, gestion des e-mails, solutions de chats, télémarketing et relation client sur les réseaux sociaux), externalisation de métiers de Back Office (BPO), prestations digitales (développement d'applications spécifiques, web ou mobiles, communication digitale et Community Management) et études.

Après s'être positionné, à sa création, avec une offre exclusivement nearshore au Maroc, Outsourcia a initié son implantation en France en 2010 avec l'acquisition de l'opérateur As-com. Ce développement sur le marché français a été renforcé avec l'ouverture, en octobre 2011, d'un nouveau site de production à Evreux (27).

Le groupe a poursuivi la diversification de son offre en faisant l'acquisition de la société Alias Community, agence digitale spécialisée dans les Médias Sociaux, proposant ainsi une solution de social CRM et de communication digitale (Community Management).

En 2015, Outsourcia entame sa stratégie d'implantation en Afrique Subsaharienne en ouvrant un site au Niger.

En 2016, Outsourcia prend une participation majoritaire au sein du groupe SCEMI SA, spécialisé dans l'externalisation de services en offshore, employant 650 personnes à Madagascar, lui permettant ainsi de consolider son offre «best cost» alliant modèle économique attractif et solutions innovantes au service d'une expérience client optimale.

En 2019, le groupe poursuit sa stratégie de croissance externe en investissant dans le secteur de la santé avec l'acquisition de la société française Simplify.

En 2020, le Groupe développe une nouvelle activité dans l'intégration de solutions de Robotic Process Automation (RPA). La même année, Outsourcia met en place une solution de homeshoring complétant son offre onshore, nearshore et offshore.

En 2022, le groupe étend sa présence au Maghreb en faisant l'acquisition du groupe tunisien PhoneAct, opérateur indépendant spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

À ce jour, Outsourcia, emploie 3300 collaborateurs sur 12 sites de production au Maroc, en France, à Madagascar, en Tunisie et au Niger et accompagne des clients de renom tels que : Aquarelle, Total, Orange, Histoire d'Or, Les 3 Suisses, Manutan, Marionnaud, Mister Auto, Seloger.com, Place du Marché, Veepee, etc.

NOS MÉTIERS

CENTRES DE RELATION CLIENT

- Gestion multicanal, multilingue et multiservice
- Service client, SAV, support commercial, support technique...
- Télémarketing, télévente

DIGITAL

- Développement web, site e-commerce et application mobile
- Community management & Social CRM
- Webmastering, maintenance, hébergement

BPO & BACK OFFICE

- Collecte et traitement de données
- Gestion de contenus : rédaction, modération, optimisation, intégration...
- Traitement de l'image
- Veille Marketing
- Testing & quality assurance
- Santé : rédaction de comptes rendus médicaux

MEDICAL OUTSOURCING

- Prise de RDV médicaux
- Gestion de comptes rendus médicaux

ÉTUDES

- **Institut** : Collecte (Gestion BDD, terrain téléphonique, enquête web, dématérialisation & saisie...) et traitement (codification, analyse, charting...)
- **Annonceur** : Écoute client (satisfaction client, NPS...) et écoute qualité (Discours métier, critères ISO 18 295, ESCA...)

HIGHLIGHTS 2021

Croissance du CA



Chiffre d'Affaires



Recrutements Nets



Nombre d'employés



Élu service client de l'année





CENTRES DE RELATION CLIENT

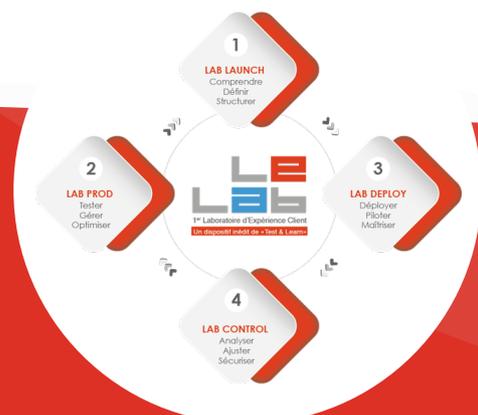
CENTRES D'APPELS & RELATION CLIENT MULTICANAL, MULTILINGUE ET MULTISERVICE

Le pôle “Centres de Relation Client”, métier historique du groupe (création en 2003), propose à partir de ses 12 sites de production, des services et des solutions de gestion globale de la relation client à distance, couvrant l'ensemble du cycle de vie du client.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # Une offre multicanal : contacts téléphoniques entrants et sortants, gestion des e-mails et du courrier, solutions de live chat, web call back et gestion de la relation client sur les réseaux sociaux.
- # Une offre multilingue : français, anglais, espagnol, italien, néerlandais, allemand et portugais.
- # Une offre multiservice : service client/SAV, marketing téléphonique, support technique et commercial...

▶▶ QUELQUES RÉFÉRENCES



LE LAB

LE LAB : Outsourcia crée le Laboratoire d'Expérience Client, un dispositif inédit de «Test & Learn» !

Implanté en France, LE LAB permet aux entreprises souhaitant lancer de nouvelles offres ou services auprès de leurs clients, de bénéficier d'une plateforme de test clé en main, avec un accompagnement global assuré par des experts de la gestion de la relation client multicanal.



BPO & BACK OFFICE

EXTERNALISATION DE PROCESSUS MÉTIERS ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Le pôle “BPO & Back Office” du groupe Outsourcia est spécialisé dans l'externalisation de processus métiers et dans le traitement spécifique de l'information et de données. Nos équipes vous accompagnent au quotidien dans la gestion partielle ou intégrale de vos processus en constituant votre équipe dédiée telle qu'elle serait organisée au sein de votre propre structure.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # Administratif : saisie, traitement, validation, indexation, structuration et intégration de données...
- # Commercial : traitement de commandes, rédaction des ventes...
- # Digital : rédaction de contenus webmarketing (SEO), modération du contenu, testing & quality assurance...
- # Image : traitement de photos, création et retouches visuelles...
- # Veille : médiatique, concurrentielle...
- # Santé : prise de rdv médicaux et saisie de comptes-rendus

» QUELQUES RÉFÉRENCES



Dans un contexte où les marques doivent anticiper les nouveaux comportements de leurs clients, la quête d'un modèle économique viable passe par une approche expérimentale intégrée permettant de tester différents types d'interaction avec ses clients, de renforcer la pertinence des réponses apportées et d'accroître la valeur créée aussi bien pour l'entreprise que pour son client final.

LE LAB, une solution de gestion de la relation client destinée aux projets spécifiques et évolutifs de chaque client.



Fondée en 2009 et filiale du groupe Outsourcia depuis 2011, Alias Community est spécialisée dans l'outsourcing nearshore du développement IT, du community management et du social CRM.

Basée au Maroc sur 3 sites de production, Casablanca et Tanger, Alias Community met à la disposition de ses clients annonceurs et agences, ses équipes d'experts multilingues afin de réaliser leurs projets digitaux, d'explorer de nouveaux marchés ou d'alléger leurs ressources internes.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

DÉVELOPPEMENT WEB

❖ JAVA, J2EE, C+,C#, .NET, Php, MySQL, Oracle, Tomcat, Symfony 2, HTML5...
Jeux concours Facebook

E-COMMERCE

❖ Magento, Drupal, Prestashop

MOBILE

❖ Langages natifs iOS, Android, BlackBerry, Symbian, J2ME, Windows Mobile

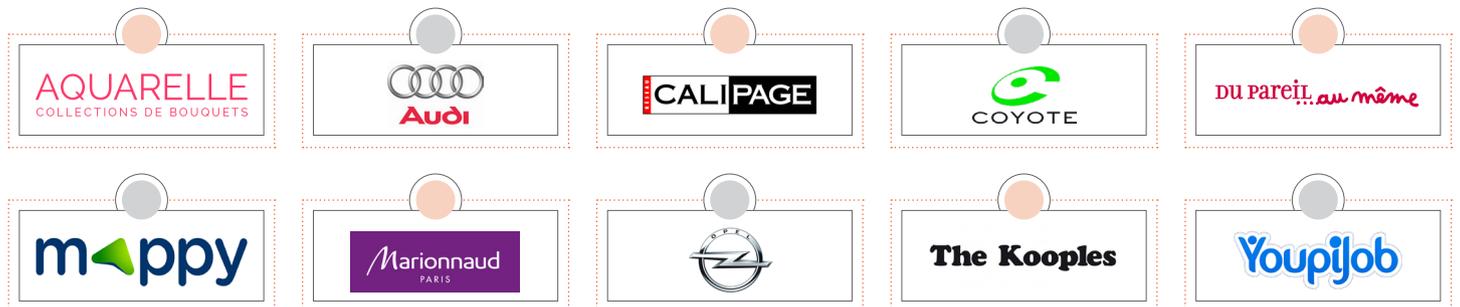
SUPPORT

❖ Webmastering, maintenance, et hébergement

COMMUNITY MANAGEMENT & SOCIAL CRM

❖ Animation des réseaux sociaux et social ads
Modération des plateformes et jeux concours
Relation client online (médias sociaux, blogs, sites d'avis, webchat)

▶▶ QUELQUES RÉFÉRENCES





TRANSFORMATION DIGITALE

CAPTURE DOC



CaptureDoc, nouvelle filiale du groupe Outsourcia, est une société spécialisée dans la transformation digitale documentaire.

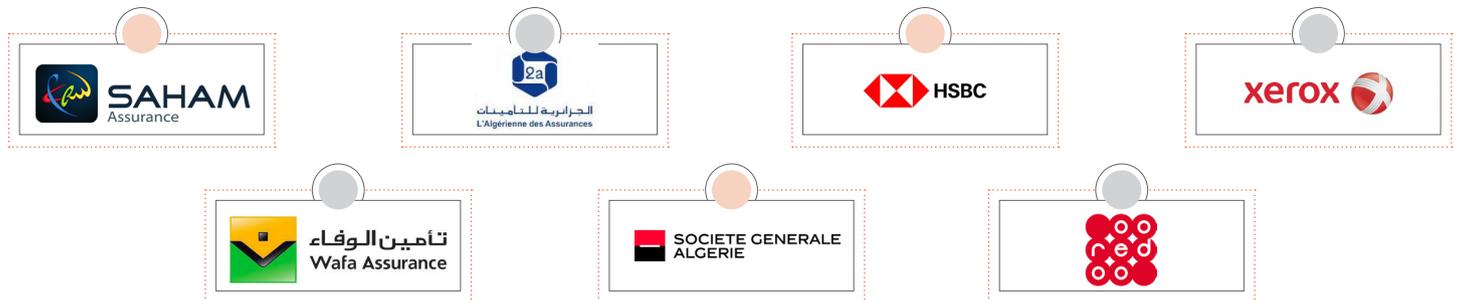
En proposant un ensemble de services dédiés à la dématérialisation (gestion électronique de documents, signature électronique, capture cognitive multicanale, Robotic Process Automation ...) et une plateforme logicielle d'automatisation intelligente, CaptureDoc accompagne les sociétés dans l'automatisation de leurs flux de travail et dans la refonte de leurs processus métiers, un vaste défi dédié au traitement intensif d'informations, générant une réduction des coûts liés aux tâches manuelles, une réduction des erreurs et enfin une amélioration de l'engagement client.

CaptureDoc, est le représentant exclusif, et intégrateur au Maroc et dans toute l'Afrique francophone des solutions Kofax, leader mondial dans les solutions de RPA et de capture cognitive. Les experts certifiés de CaptureDoc assurent ainsi le design, l'implémentation, la customisation et le support des technologies de ce partenaire dans les processus métiers de ses clients notamment dans les secteurs banques, assurances, et télécoms.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # CAPTURE COGNITIVE MULTICANALE
- # RPA – ROBOTIC PROCESS AUTOMATION
- # SIGNATURE ÉLECTRONIQUE
- # CONTENT MANAGEMENT - GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS
- # DÉVELOPPEMENT WEB & MOBILE
- # RECONNAISSANCE FACIALE

▶▶ QUELQUES RÉFÉRENCES





MEDICAL OUTSOURCING

SIMPLIFY

Simplify

Le pôle « Medical Outsourcing » du groupe est représenté par la filiale Simplify, spécialiste de la rédaction de comptes rendus médicaux.

Simplify est le leader français dans les services de transcription de comptes rendus et de prise de rendez-vous, notamment pour les professionnels de l'imagerie médicale.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # SAISIE DE COMPTES RENDUS MÉDICAUX ❖ service de transcription de comptes rendus de consultations pour les professionnels de l'imagerie médicale, les médecins spécialistes libéraux ou en établissement de santé public ou privé,
- # L'ENVOI POSTAL DE COURRIERS MÉDICAUX ❖ service d'envoi postal par internet de documents médicaux (ordonnances, rapports médicaux)
- # PRISE DE RENDEZ-VOUS MÉDICAUX ❖ télé-secrétariat de prise de RDV pour les cliniques, les cabinets d'imagerie médicale, les centres de santé ou les médecins libéraux,

» QUELQUES RÉFÉRENCES





Le pôle "Études" du groupe Outsourcia est représenté par la filiale **STEFI, Société Française Informatique**, basée à Neuilly Sur Seine, spécialisée depuis plus de 30 ans dans l'externalisation des fonctions support des instituts de sondages et d'études ainsi que dans l'analyse de l'expérience client des entreprises.

PRESTATIONS PROPOSÉES :

INSTITUT D'ÉTUDES

- # **Collecte** : création, qualification et enrichissement de base de données, enquêtes téléphoniques multilingues, enquêtes en ligne, auto-administrées, saisie de données, retranscription, numérisation, dématérialisation...
- # **Traitement** : préparation de base de données, codification manuelle et semi-automatique, traitements et analyses statistiques, charting et rapport, contrôle de livrable...

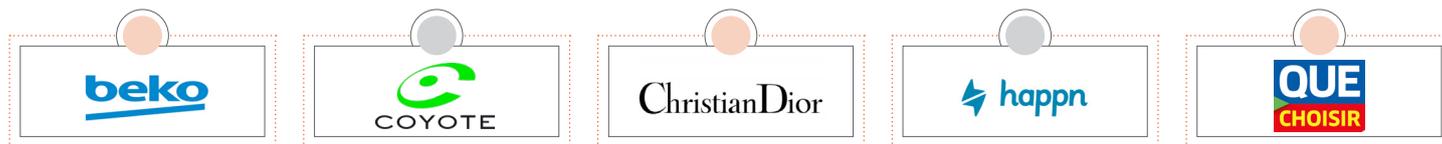


ANNONCEUR

- # **Écoute client** : analyse du contenu des interactions clients, satisfaction client, expérience collaborateur, NPS, effort client...
- # **Écoute qualité** : critères normes ISO 18 295, critères élection service client de l'année, discours métiers, attitude relationnelle, benchmark qualité, bonnes pratiques...

▶▶ QUELQUES RÉFÉRENCES

INSTITUT D'ÉTUDES



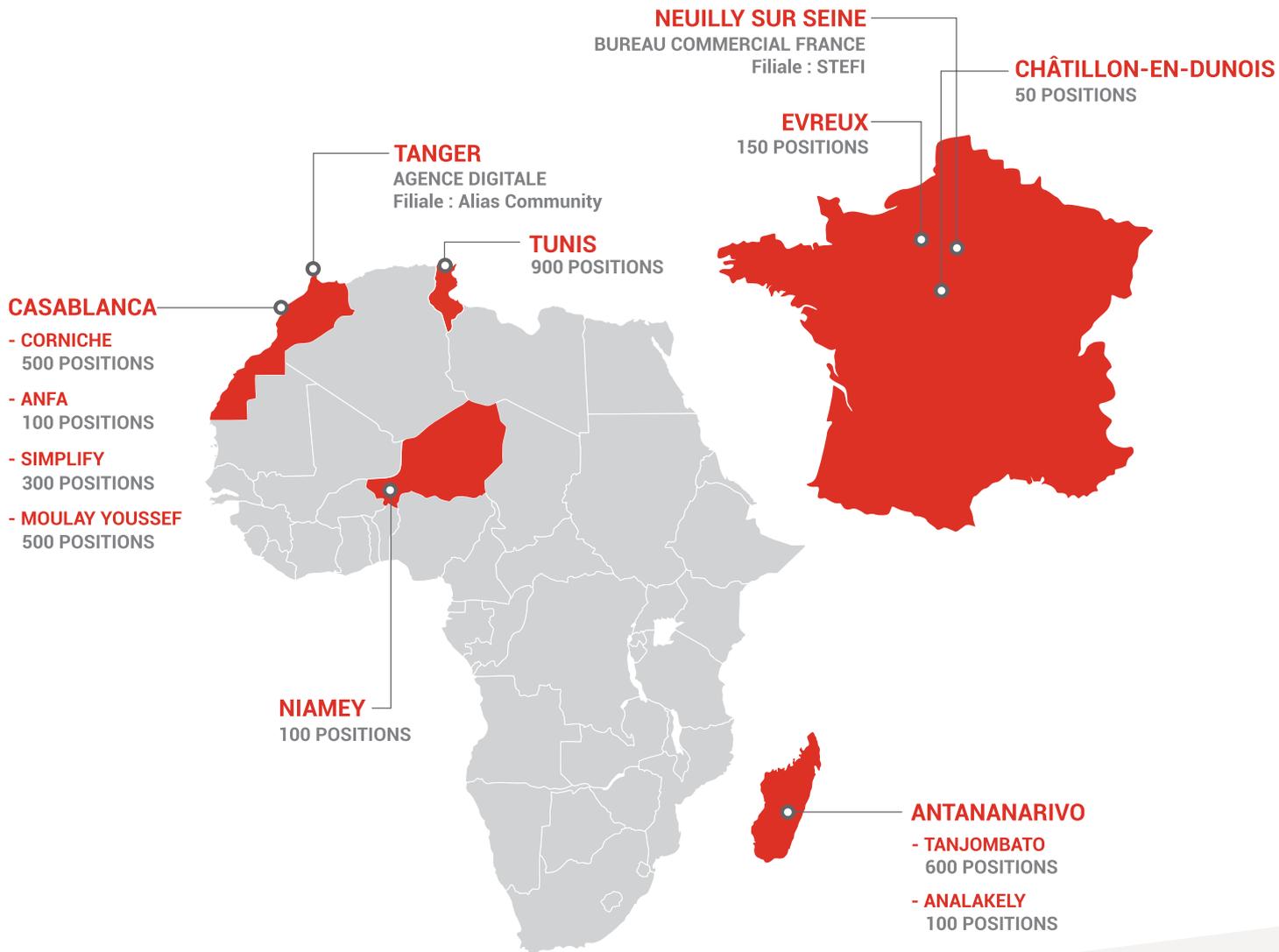
ANNONCEUR





NOS IMPLANTATIONS

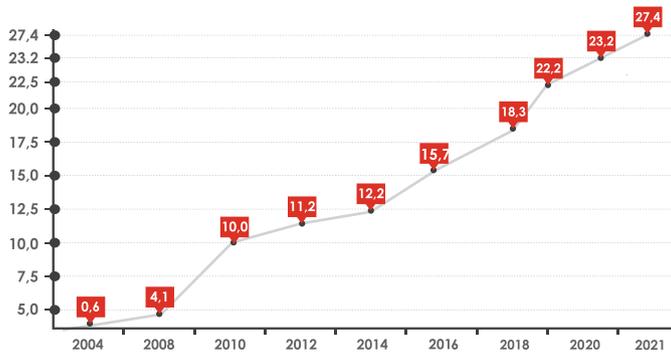
5 DESTINATIONS, 12 SITES ET 3300 COLLABORATEURS



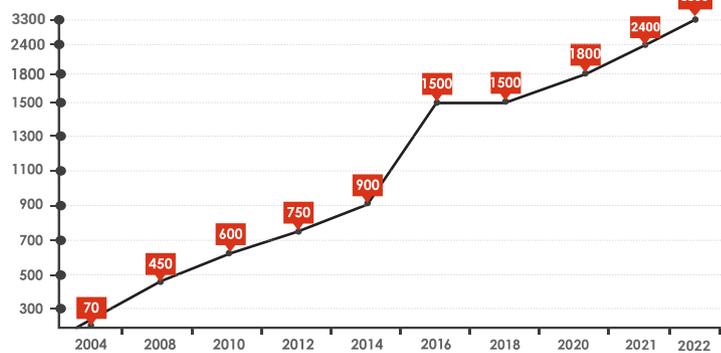


NOS CHIFFRES CLÉS

CHIFFRE D'AFFAIRES en M. euros



CROISSANCE DES EFFECTIFS DU GROUPE OUTSORCIA



2004 : 0,6 2008 : 4,1 2010 : 10 2012 : 11,2 2014 : 12,2 2016 : 15,7 2018 : 18,3 2019 : 22,2 2020 : 23,2 2021 : 27,4

2004 : 70 2008 : 450 2010 : 600 2012 : 750 2014 : 900 2016 : 1500 2018 : 1500 2020 : 1800 2021 : 2400 2022 : 3300



4 sites au Maroc
 3 sites en France
 2 sites à Madagascar
 1 site au Niger
 2 sites en Tunisie



N°5 ⁽¹⁾
 Top 50
 Mid-Market Français



Top 10 ⁽²⁾
 Outsourcers
 français



Top 5 ⁽³⁾
 des meilleurs employeurs
 maghrébins en France

(1) Source : Classement Top 50 des acteurs du Mid-Market - En Contact déc. 2018

(2) Ernst & Young Advisory 2019

(3) Sources : le Matin - 15/04/2019 - Données Business France



CONTACTS



SIÈGE MAROC

217, boulevard d'Anfa
21 000 CASABLANCA
 +212 5 22 95 34 80



SIÈGE FRANCE

23, rue Lavoisier, ZI n°2 La Madeleine
27 000 Evreux
 +33 1 76 60 21 80

CONTACT

Claire PLANTUREUX

Directrice Développement

 cplantureux@outsourcia-group.com

 +33 1 47 79 01 22

CONTACT TRANSFORMATION DIGITALE

Frédéric BONNARD

Directeur Associé

 f.bonnard@alias-community.com

 +212 5 22 95 34 80

CONTACT ÉTUDES

Vola VEZIN

Directrice

 volavezin@stefi-outsourcia.com

 +33 1 47 79 01 22

CONTACT MEDICAL OUTSOURCING

Nicolas BROUSSARD

Directeur

 nicolas.broussard@simplify.fr

 +33 6 08 62 85 86