

Membre de l'AFRC

Outsourcia, le garant d'expérience client à forte valeur ajoutée



Arnaud DELATTRE Directeur Général

Outsourcia a fêté en 2023 son 20° anniversaire. Arnaud Delattre, son directeur général, revient sur son positionnement, sa vision de l'expérience client et ses axes de développement. Entretien.

Quel est votre positionnement dans un secteur de la relation client qui a fortement évolué ?

Outsourcia a un positionnement de leader du mid-market et est classé dans le Top 7 des acteurs français de l'outsourcing. Encore aujourd'hui, nous sommes une entreprise indépendante dont une partie du capital est détenu par les fondateurs qui sont, par ailleurs, très impliqués dans les opérations. Aujourd'hui, le groupe s'appuie sur 12 sites répartis en France, au Maroc, en Tunisie et à Madagascar, soit plus de 3 600 collaborateurs et un CA de 43 millions en 2023. Nos clients opèrent dans tous les secteurs, même si nous sommes particulièrement présents dans le retail et le e-commerce. Au fil des années, nous avons su conserver notre ADN qui s'articule autour de l'agilité, la proximité et l'innovation.

Comment définissez-vous l'expérience client et comment garantissez-vous une expérience optimale ?

L'expérience client va au-delà des interactions entre un client et une marque. Nous avons donc un rôle de conseil et de partage d'expériences afin d'imaginer des expériences inoubliables pour les clients des marques que nous servons. Pour y répondre, nous lançons deux initiatives :

- OutsourclA Lab qui assure une veille marché, conçoit et teste des nouvelles solutions avant de les proposer à nos clients:
- Outsourcia Community qui vise à impliquer nos clients dans une démarche de co-construction de nos offres de demain. Cela prendra la forme d'échanges, de partage d'expériences et d'implication dans le test des solutions innovantes identifiées par OutsourclA Lab.

Nos clients qui s'engagent avec nous, auront également accès à des informations privilégiées comment des études sectorielles ou des avant-premières sur les solutions du marché. Et ils seront également convier à quelques événements

festifs et pour leur rappeler ainsi qu'ils font pleinement partie de la famille Outsourcia.

Dans ce cas, quel est le rôle de vos collaborateurs ?

Ils sont les premiers ambassadeurs des marques. Nous accordons donc une attention particulière à leur accompagnement et montée en compétences notamment au travers de la formation sur leur métier (assistance technique, conduite d'activités back-office...), les canaux de la relation client, leur posture, la dimension commerciale.

Nous favorisons aussi la mobilité interne et offrons de véritables parcours professionnels. Cette démarche nous permet de fidéliser nos talents, de réduire le taux de turn-over et d'en attirer de nouveaux.

Comment appréhendez-vous la question de

Nous sommes persuadés que nous ne sommes qu'au début de l'IA, et nous croyons davantage à une rupture d'usage qu'à une rupture technologique. Malgré l'emballement de ce sujet depuis fin 2022 et l'arrivée de ChatGPT, nous sommes convaincus que les leaders d'aujourd'hui ne seront probablement pas ceux de demain.

Nous avons identifié 3 axes de travail sur l'IA:

- Réduire les volumes de contacts et améliorer l'autonomie des clients finaux (Voicebot, Callbot...);
- Optimiser notre productivité en creusant la notion d'agent augmenté en capitalisant sur l'IA pour assister l'agent sur des tâches comme la pré-rédaction de mails, la recherche d'informations sur le CRM ou dans la base de connaissance...;
- Améliorer nos outils internes pour réduire le nombre de tâches à faible valeur ajoutée et chronophages et réallouer le temps dégagé sur l'amélioration de nos opérations ou le développement de nos collaborateurs.

Quelles sont vos perspectives ?

Aujourd'hui, nous avons une offre multilingue avec 17 langues adressées. Nous souhaiterions étoffer non seulement notre offre de services, mais également étendre nos capacités linguistiques. Nous envisageons ainsi d'ouvrir de nouveaux sites en Europe.

Dans un marché en consolidation, nous sommes aussi à l'écoute des opportunités de croissance externe sur les marchés Français et Européen.

Notre dernière acquisition en 2022 en Tunisie nous a permis d'acquérir de nouvelles compétences comme la gestion du recouvrement, la conduite d'activités et le pilotage d'activités mutualisées en 24/7.