

## Lancement de **outsourcia** LAB un dispositif inédit de « Test & Learn » dédié à l'IA

Le groupe Outsourcia a le plaisir de vous annoncer le lancement de Outsourcia Lab, un laboratoire d'expérience client dédié à l'IA.

Outsourcia Lab, est un dispositif inédit de « Test & Learn » permettant de déployer les technologies émergentes d'IA générative dans la gestion de la relation client multicanale.

Ce dispositif s'appuie sur des experts reconnus en IA qui possèdent des certifications dans les technologies de pointe de l'IA et RPA. Leur expertise garantit une approche fondée sur la connaissance approfondie des enjeux actuels et futurs de ces technologies, permettant ainsi de fournir des conseils précis et adaptés aux besoins spécifiques de chaque projet.

Cette collaboration étroite avec les solutions leaders du marché assure l'accès à des technologies les plus avancées permettant au LAB de rester à la pointe de la technologie et de la recherche appliquée.

Outsourcia Lab adopte une approche basée sur des processus structurés pour la mise en place de solutions pilotes auto-apprenantes et évolutives. Ces solutions pilotes servent de fondation à un déploiement industriel plus large. Les processus du LAB permettent une expérimentation contrôlée et une optimisation continue des solutions, assurant ainsi leur adaptation et leur amélioration avant leur intégration à grande échelle.

L'objectif principal de Outsourcia Lab est de changer l'approche de la relation client en optimisant l'utilisation de l'IA pour compléter et enrichir l'interaction humaine plutôt que de la remplacer. Cette approche permet d'offrir aux collaborateurs l'opportunité de se concentrer sur des aspects plus stratégiques et relationnels du service client.

« Notre engagement envers l'innovation au service de nos clients est plus fort que jamais, leur croissance est indissociable de la nôtre, c'est pourquoi nous cherchons constamment à repousser les limites de ce que nous pouvons leur offrir en intégrant l'IA à chaque fois que cela est jugé pertinent, contribuant ainsi à réinventer l'expérience client et l'expérience collaborateurs. Pour autant notre obsession client est avant tout centrée sur l'humain, l'intelligence artificielle étant un formidable outil d'accompagnement » déclare Youssef Chraïbi, président du Groupe Outsourcia.

Ainsi, Outsourcia Lab est une solution clé en main, offrant un espace dédié pour lancer de nouvelles offres ou services soutenus par une expertise en gestion de la relation client multicanal.

La plateforme vise à maximiser l'efficacité opérationnelle tout en préservant une expérience client optimale, répondant ainsi aux besoins changeants et aux attentes croissantes des clients dans un monde de plus en plus digitalisé.

### *À propos d'Outsourcia*

Fondé il y a 20 ans, le Groupe Outsourcia est aujourd'hui le leader indépendant du mid-market français de la gestion externalisée de la relation client.

Avec 3800 collaborateurs maîtrisant plus de 10 langues dans 4 pays : la France, le Maroc, la Tunisie et Madagascar, Outsourcia accompagne des clients de premier rang dans la mise en place de solutions sur mesure de CX, BPO, RPA, Outsourcing médical et Études.

Le Groupe a mis en place en 2024, Outsourcia LAB, un dispositif inédit de « Test & Learn » dédié à l'IA générative permettant de réinventer l'expérience client et collaborateur.