



Chloé BEAUVALLET

Directrice Générale, **Groupe Outsourcia**

Ancré dans la co-crédation de solutions, Outsourcia investit au service des marques

Confrontées au quotidien à des problématiques que des évolutions d'outil ou de processus peuvent résoudre, les équipes d'**Outsourcia** revendiquent une très grande proximité relationnelle avec nos marques partenaires. Liens privilégiés, accès direct aux opérationnels, directeurs relation client dans les territoires de production... : la co-crédation s'écrit au plus près du terrain.

Des exemples concrets

Dans le cadre du projet « *Drive the change* », notre client Renault a sollicité nos équipes marocaines pour améliorer la qualité délivrée, renforcer la stabilité des résultats opérationnels dans le temps et sur tous les canaux, et augmenter la satisfaction client. Pour répondre à ces enjeux, Outsourcia a co-conçu des solutions avec Renault. Cette triple exigence passait par des formations ciblées sur les produits comme sur les techniques relationnelles, une refonte des processus d'enquête et d'évaluation, et un accompagnement de proximité des conseillers. De plus, la mise en œuvre d'un outil de quality monitoring augmenté par l'IA a été un moteur clé pour l'amélioration continue. En augmentant les volumes et en automatisant les évaluations, priorité a pu être donnée aux actions managériales ciblées sur les points de friction réellement identifiés.

Autre pays de production, autre contexte : Aquarelle. Mesurer la satisfaction client sur la prestation réalisée était une exigence tant pour animer nos équipes d'Outsourcia que pour permettre à Aquarelle de piloter le service. Recommander un déroulé de questionnaire à chaud, identifier et enregistrer la voix adéquate, tester le dispositif, ajuster l'ergonomie et traiter les différents scénarios d'usage, paramétrer les reportings... Gérer ce projet en interne, par les équipes concernées, a garanti une parfaite appropriation et un ajustement « *by design* » à la réalité opérationnelle.

Autres exemples : une base de connaissances consolidant dans un site web sur mesure tous les e-mails de consignes reçus au fil du temps, un projet de smart routing de callbot avec un partenaire sélectionné, un déploiement européen capitalisant sur les verbatims en différentes langues parlées par nos collaborateurs...

Des résultats tangibles

Nous mesurons des impacts palpables sur les indicateurs quantitatifs, qualitatifs et commerciaux. Pour Renault, le taux de conversion a gagné 9 points, et la note qualité a progressé de 6 points pour les appels et de 14 points pour le chat, avec une grande stabilité dans le temps.

Il n'y a pas de recette unique mais tout de même. Partir des recommandations terrain en faisant confiance à ceux qui parlent aux clients finaux. Travailler main dans la main dans des instances partagées avec les clients pour faire converger les attentes de toutes les parties prenantes. Et systématiser le test & learn, marque de fabrique de l'Outsourcia Lab.