



## PCCI Group leader de la relation clients nouvelle destination Moyen Orient



Le Groupe PCCI, un des leaders de l'expérience client dans les marchés émergent et de l'externalisation de la relation clients, a dévoilé cette semaine ces ambitions d'expansions dans le domaine de la relation clients en en étendant ses activités sur le Moyen Orient, un nouveau but pour le groupe pour développer ses services clients, cette stratégie consiste

à conquérir de nouveaux marchés au Moyen Orient sachant que le siège social du Groupe est situé à Dubaï (Émirats arabes unis).

Nidal El Kamouni, le nouveau CEO, arrivé il y a quelques mois au Groupe PCCI explique : « Nous continuons à développer à améliorer et à délivrer à nos clients nos solutions et services pour offrir une expérience client de marque de haute qualité, nous sommes actuellement dans un environnement de plus en plus concurrentiel marqué par la révolution du digital, les entreprises doivent délivrer la meilleure expérience client en vue de se démarquer de la concurrence. Notre mission est de créer de la valeur ajoutée pour nos clients au-delà de la gestion de la relation clients traditionnelle à travers la mise en place d'une expérience client digitale de dernière génération avec double objectif : la réduction de coûts et l'amélioration de la croissance. Ainsi, nous pensons que le recrutement d'un personnel local qualifié permettra de mieux accompagner nos clients au Moyen Orient »

Le Groupe PCCI veut renforcer sa présence au Moyen Orient pour devenir l'un des opérateurs BPO spécialistes de l'expérience client les plus dynamiques de la région et plus particulièrement aux Emirats Arabes Unies, en Arabie Saoudite, au Bahreïn, Qatar, Koweït et dans le Sultanat d'Oman, en ouvrant de nouveaux bureaux et en recrutant du personnel qualifié pour mieux gérer ses opérations.



Le Directeur Général de PCCI Group, Nidal Kamouni rajoute : « Le Moyen Orient est un enjeu stratégique pour PCCI compte tenu de ses potentialités. Ainsi, pour mieux accompagner notre base de clients en pleine croissance, nous nous attelons aujourd'hui, à ouvrir de nouveaux bureaux régionaux et recruter des Ressources Humaines expérimentées et capables de délivrer des services de haute qualité à nos clients »

le groupe PCCI fait partie du Groupe Teyliom Global Capital, PCCI est un acteur majeur de la relation offrant une expérience cliente unifiée et personnalisée, il offre ses services principalement en français et en anglais et compte dans son portefeuille clients des groupes leaders européens et africains dans les télécommunications, les médias, les banques, l'énergie, la distribution, le tourisme... , parmi ses clients, le groupe Orange, le groupe MTN, T-Online, AOL, Deutsche Telecom, Telecom Italia...

Le moi dernier du novembre 2015, le groupe PCCI a annoncé l'ouverture de nouveaux centres de contacts dans 5 pays Africains, le Cameroun, en Guinée Bissau, en République de Guinée, en Côte d'Ivoire et en République du Congo, ces nouveaux centres d'appels seront mis en place dans les six prochains mois.

De nouveaux marchés dans le viseur du groupe en 2016, ça sera l'année de l'expansion de PCCI en Afrique anglophone avec l'ouverture d'autres sites opérationnels en plus du Nigeria. L'ouverture de centres de contact en Afrique Anglophone offre

à PCCI la possibilité de devenir un acteur clé de ce marché .