

BUSINESS CASE :

Webhelp, un modèle de réussite dans la délocalisation des services

Le client

Fondé en 2000, Webhelp est un groupe innovant spécialisé dans la gestion de la relation client (réception d'appels, télémarketing, call back, traitement de courrier et de mails...). Pionnier en France de l'implantation de centres d'appels dans la communauté francophone, Webhelp s'est positionné très tôt sur la marché de l'internationalisation des services avec des centres d'appels en Roumanie et au Maroc.

Le contexte & la problématique

Avec l'explosion du offshore au Maroc, devenu le premier pays bénéficiaire des centres d'appels délocalisés, le marché a vu naître de nouveaux acteurs proposant des services pas toujours à la hauteur des exigences des clients français. Face à cette détérioration du marché, Webhelp entend démontrer que l'offshore peut fournir des prestations de très grande qualité.

Les objectifs de communication

- ↳ Changer les apprioris « clichés » sur les centres d'appels offshore véhiculés notamment par la presse
- ↳ Démontrer les atouts de la délocalisation pour le pays d'accueil du centre d'appel
- ↳ Démontrer le succès du modèle économique de Webhelp

Les moyens et les actions mis en place

- ↳ Mise en place une communication transparente et proactive sur le sujet
- ↳ Invitation du cœur de cible de la presse économique, véritable relais d'opinion, à découvrir l'un des centres d'appels de Webhelp au Maroc (Rabat) et rencontrer les plus hautes autorités du Maroc sur la politique de développement des centres d'appels francophones.

Les résultats

- ↳ 7 journalistes de la presse économique ont participé au voyage de presse : La Tribune, Le Monde, Les Echos, Le Figaro Entreprises, Le Nouvel Observateur, L'entreprise, Entreprises et Carrière.
- ↳ Des articles de fond qui ont permis d'inverser la tendance sur les apprioris de la délocalisation : « délocaliser implique une vraie gestion des ressources humaines », « Une égalité de statut de traitement : Un modèle paritaire chez Webhelp », « Webhelp, l'offshore socialement responsable »....
- ↳ Une couverture presse annuelle de 104 retombées dont 56 sur la thématique de la délocalisation, avec à chaque fois une visibilité très forte sur la réussite du modèle Webhelp.

