

NOUVEL INVESTISSEMENT DE SAHAM GROUP

Saham Group, à travers sa filiale Saham Services, a annoncé avoir pris une participation majoritaire d'Abraaj Capital dans ECCO Outsourcing S.A.E., l'un des premiers centres de relations client (CCO) et d'externalisation des processus métier (BPO) en Egypte.

A travers cette nouvelle acquisition, le Pôle Offshoring du groupe panafricain Saham renforce sa présence en Afrique du Nord et au Moyen-Orient. Saham Group a pour objectif de développer une plate-forme multilingue de gestion de la relation client. Ainsi, cela permettra de cibler des clients arabophones et anglophones dans les marchés du Moyen-Orient, d'Europe et des États-Unis.

La participation majoritaire de Saham dans ECCO complète l'offre actuelle de services en langue française, assurée par Phone Group. Phone Group, filiale de Saham Group, est l'un des pionniers au Maroc des centres de relations client offshore pour les marchés francophones. Aujourd'hui, Phone Group compte plus d'une vingtaine de clients, dont des sociétés françaises et internationales de premier plan, à travers trois pays d'Afrique : le Maroc, le Sénégal et la Côte d'Ivoire.

"Grâce à ce nouveau partenariat, nous allons élargir les prestations à forte valeur ajoutée en CRM et BPO que nous proposons à nos clients actuels et proposer nos services à une nouvelle clientèle anglophone, germanophone, italophone et hispanophone à des coûts très compétitifs. Nous comptons en outre marquer de notre empreinte les marchés des pays du Golfe", a déclaré M. Saad BENDIDI, Directeur Général Délégué de Saham Group.

"Nous sommes très heureux de ce partenariat stratégique qui va étendre davantage la position du Groupe Ecco au Moyen-Orient et en Afrique et contribuera à renforcer l'attractivité de l'Egypte en tant que destination multilingue de l'offshoring pour des clients internationaux", a ajouté M. Amr GOHAR, Président-Directeur Général d'ECCO Outsourcing.

A PROPOS DE SAHAM GROUP

Saham Group est né de la vision ambitieuse et humaniste de son fondateur Moulay Hafid Elalamy. Créé en 1995, le Groupe est devenu en moins de vingt ans un acteur de référence dans les métiers de service à forte valeur ajoutée : l'assurance, l'assistance, l'offshoring, la santé et l'immobilier.

Depuis deux décennies, la vocation de Saham Group est de développer et intégrer les services essentiels à la personne. Le Groupe contribue à la sérénité de ses clients en les protégeant, les assistant et en offrant au plus grand nombre l'accès à des soins de qualité en Afrique et au Moyen-Orient.

Aujourd'hui, Saham Group réalise un chiffre d'affaires d'1,1 milliard USD (2013). Présent dans 24 pays, le Groupe contribue quotidiennement à la sérénité de ses clients et intègre à ses prestations les spécificités de chaque environnement où il opère.

Saham Group a noué des partenariats stratégiques et capitalistiques avec des acteurs de premier plan, tels que Bertelsmann, Mondial Assistance, CEGEDIM, Sanam Holding, Abraaj Capital, la Société Financière Internationale (SFI) et Wendel. Cela donne une assise financière solide au Groupe lui permettant de poursuivre son expansion.

La dynamique de cette croissance s'est toujours bâtie sur un socle de valeurs éthiques, s'exprimant pleinement à travers l'action de la Fondation Saham, qui initie et met en œuvre des projets de développement social en Afrique à travers des programmes autour de la santé et de l'entrepreneuriat.

À PROPOS DE ECCO OUTSOURCING

Créé en 2002, ECCO Outsourcing propose des services en CCO, BPO, CRM, outsourcing des ressources humaines et de l'IT ainsi que des services de formation. La société est aujourd'hui l'une des principales entreprises de BPO en Egypte, employant plus de 3 000 collaborateurs en Egypte, au Qatar, en Arabie Saoudite, aux Émirats Arabes Unis et au Koweït.

ECCO bénéficie d'une solide base de clients, y compris des sociétés régionales de premier plan dans des secteurs comme les télécommunications, les services gouvernementaux, les services financiers et l'automobile. La société a été distinguée à plusieurs reprises, par des prix et des certificats d'excellence, en récompense de l'extrême qualité de ses prestations.

À PROPOS DE PHONE GROUP

Fondé au Maroc en 2000, Phone Group est une joint venture entre Saham et Arvato. Il opère à travers 10 centres de relations client dans trois pays d'Afrique (8 au Maroc, 1 au Sénégal et 1 en Côte d'Ivoire) et emploie plus de 4 500 collaborateurs.

Phone Group assure des prestations à forte valeur ajoutée et une panoplie de services, tels que l'assistance commerciale, l'assistance technique, la gestion des campagnes marketing, la télévente et la gestion du back office.

Phone Group a obtenu les labels et certifications les plus reconnus dans l'industrie des services client (NF 345, ALR, Label CGEM de la responsabilité sociale) en raison de sa démarche qualité très stricte et de son rôle actif dans la responsabilité sociale d'entreprise.

Contact Presse :

Ghita Kittane

Directeur Communication et Ressources Humaines Groupe

ghita.kittane@saham.com



We believe in tomorrow