

Paris, le 2 Avril 2007

Accolade, centre d'appels offshore annonce son partenariat avec Wana, nouvel opérateur télécoms au Maroc.

Wana, nouvel opérateur global intégré au Maroc, a réalisé avec succès le lancement de ses offres Bayn, avec pour la journée de lancement, le 7 février 2007, plus de 21 000 lignes ouvertes.

Afin de mettre en place un service client capable de traiter l'ensemble des média et des produits d'un opérateur global, Wana a sélectionné l'été dernier deux prestataires de services dont **Accolade** (www.accolade-center.com).

Pour **Olivier Pellevoizin**, directeur du Customer Care Pôle BtoC de Wana : « *Depuis le mois de septembre, mes équipes travaillent avec Accolade dont nous avons pu apprécier la réactivité, critère essentiel pour une entreprise en phase start-up comme Wana. Parmi mes prestataires, j'ai choisi de confier à Accolade, en plus des flux standard, des opérations spéciales telles que des études de satisfaction et le traitement des files de clients VIP. Cette décision est motivée par la qualité des ressources mises en oeuvre et l'implication des chefs de projets dans l'implémentation de nos processus.* »

À fin avril 2007, Accolade comptera pour Wana, un effectif de 70 personnes en Front Office et 40 en Back-Office.

Pour **Abdelah Aït Maskour**, Directeur du projet Wana chez Accolade : « *Nous nous sommes particulièrement impliqués dans les phases amont du projet (spécifications, pilote), pour bien maîtriser la globalité d'une offre réellement Triple Play. Nous démontrons notre capacité à opérer ce service, sur le principe d'une polyvalence totale des télé-conseillers.* »

Ce projet marque l'arrivée d'Accolade sur le marché des télécoms, avec un périmètre élargi et qui correspond aux nouvelles attentes des opérateurs français auprès des prestataires de centre de contact offshore.

A propos de Wana

Depuis Janvier 2007, Wana est un opérateur télécoms global intégré, présent sur les segments du fixe, de l'internet et bientôt du mobile. Wana s'adresse aussi bien au grand public qu'aux entreprises et opérateurs tiers. En devenant le nouvel opérateur global, Wana souhaite démocratiser et simplifier l'accès aux produits de télécommunication au Maroc en faisant bénéficier les utilisateurs des dernières innovations en termes d'offres et de services. Pour plus d'informations, consultez notre site web www.wana.ma ou www.bayn.ma.

A propos d'Accolade

Accolade est un centre de contacts marocain, spécialisé sur les activités à valeur ajoutée comme la télévente, le support technique ou le BPO avec un site principal d'une capacité de 600 positions de travail. Filiale de l'ONA, premier groupe privé marocain, Accolade a démarré ses activités en 2004. Depuis, Accolade connaît une forte croissance, avec un chiffre d'affaires 2006 estimé à 3,5 millions d'euros et un effectif de 350 personnes. Sur le marché des centres de contacts offshore, Accolade est l'un des rares acteurs de capitaux marocains, bénéficiant du soutien d'un groupe financier d'envergure.

Accolade a adopté un modèle d'acteur offshore « Pure Player », permettant de proposer le meilleur rapport « Contenu du service / Prix » du marché et compte actuellement plus de 250 positions de travail actives pour des clients comme M6 Boutique, Opodo/Promovacances ou Mistergooddeal.

Contacts Presse :

Wana
Sophia Lahlou
sophia.lahlou@wana.ma

Accolade
Arnaud Breitwiller
Tél. : +33 (0) 1 42 21 01 70
abreitwiller@accolade-center.com

Iranja Communication
Laëtitia Berché
Tél. : +33 (0)1 58 04 27 72
laetitia@iranja-communication.com