

## **Avec Majorel, deux grands groupes, Bertelsmann et Saham, signifient leur volonté de créer un acteur international incontournable de l'expérience client**

*L'ensemble des activités de gestion de l'expérience client des groupes Bertelsmann et Saham, à savoir Arvato CRM, Phone Group, Ecco Outsourcing et Pioneers Outsourcing, deviennent Majorel. Avec plus de 48 000 collaborateurs dans 28 pays, Majorel est leader en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient.*

*Pour renforcer sa position et toujours mieux anticiper les besoins des marques, Majorel prévoit d'investir plusieurs centaines de millions d'euros dans la poursuite de son expansion internationale ainsi que dans l'innovation technologique et digitale – solutions analytics, intelligence artificielle (IA) et automatisation - afin d'optimiser les parcours et expériences des consommateurs.*

Luxembourg, le 19 février 2019 - Lors de la présentation officielle de Majorel, Thomas Mackenbrock, CEO de Majorel, a exposé la stratégie de croissance internationale ambitieuse de la nouvelle marque. Avec plus de 48 000 collaborateurs, présents dans 28 pays et parlant 36 langues, Majorel est leader en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, et apparaît comme un acteur majeur en Asie et sur le continent américain.

Majorel conjugue les expertises mondiales de gestion de l'expérience client de Bertelsmann et de Saham. La création de Majorel répond au besoin de solutions innovantes et humaines de gestion de l'expérience client, dans un monde en forte mutation, où la transformation digitale bouleverse en profondeur les relations entre les consommateurs et les marques. Nos récentes études, nourries de nos retours d'expérience, démontrent que l'implémentation de technologies adaptées permet d'ores et déjà d'automatiser une part significative des opérations de relation client et pourrait concerner jusqu'à 45 % d'entre elles d'ici 2027. Les technologies d'automatisation figurent parmi les solutions à élaborer dès aujourd'hui pour permettre de gérer les 3 000 milliards d'interactions annuelles avec les services client prévues d'ici 2027. Alors que la gestion de la relation client est de plus en plus complexe à opérer, Majorel est déterminée à combiner intelligemment le talent, la data et la technologie afin de répondre aux besoins de simplicité, de fluidité et de relations plus humaines exprimés par les consommateurs. Et ainsi leur permettre de vivre une véritable expérience de marque.

Majorel prévoit donc d'investir plusieurs centaines de millions d'euros dans la poursuite de son expansion internationale ainsi que dans l'innovation technologique et digitale, notamment dans les solutions analytics, l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation (RPA - Robotic Process Automation).

*« Au cours de la prochaine décennie, nous assisterons à une forte croissance et transformation du secteur de la gestion de l'expérience client. Pour relever les défis à venir, notre conviction est qu'il est*

*indispensable de combiner des solutions associant humain, technologie et envergure mondiale. Ainsi, grâce à l'engagement de nos collaborateurs, à l'utilisation ciblée de données, aux importants investissements dans l'innovation technologique ainsi que dans l'expansion de notre implantation mondiale, nous comptons accélérer notre développement pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients. C'est pourquoi nous sommes absolument convaincus de poursuivre avec succès notre croissance. Notre ambition est de consolider notre position de leader en Europe, au Proche-Orient et en Afrique (EMEA), et de renforcer notre présence sur des marchés en forte croissance.* » déclare Thomas Mackenbrock, CEO de Majorel.

Notre nouveau nom de marque est à l'image de cette ambition. Majorel, reflète l'importance que nous accordons aux relations. En anglais, "Major" signifie "excellent", "marquant", "crucial" et "rel" indique qu'il s'agit de "relations". Pour nous, ce qui compte le plus, ce sont les relations. Celles qui comptent vraiment car elles vont au-delà de simples transactions. Elles sont notre raison d'être et constituent un élément essentiel du succès de nos clients.

Voici la nouvelle équipe de direction mondiale de Majorel :

- Thomas Mackenbrock – Chief Executive Officer
- Dominique Decaestecker – Chief Operating Officer
- Marc Noortman – Chief Customer Officer
- Otmane Serraj – Chief Financial & Shared Services Officer

Très prochainement l'équipe de direction mondiale de Majorel accueillera en son sein un Chief Digital and Transformation Officer.

#### **A propos de Majorel**

Majorel conçoit et met en œuvre des expériences client personnalisées pour les plus grandes marques au monde et accompagne ainsi les consommateurs à chaque instant et sur tous les canaux : service client, programmes de fidélité, gestion de campagnes, *smart data* et e-commerce par abonnement.

Guidés par le sens du service et l'esprit entrepreneurial, les groupes Bertelsmann et Saham ont noué un partenariat pour donner naissance à Majorel, acteur international majeur de la gestion de la relation client qui regroupe Arvato CRM, Phone Group, Ecco Outsourcing et Pioneers Outsourcing. Majorel réalise un chiffre d'affaires annuel de 1,2 milliard d'euros et compte plus de 500 clients dans le monde issus de nombreux secteurs. Nos 48 000 collaborateurs parlant 36 langues et présents dans 28 pays en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Amérique et en Asie sont déterminés à se dépasser.

Plus d'informations sur [www.majorel.com](http://www.majorel.com)

#### **Contact Presse**

Grégory KRUMM

Directeur de la communication

[gregory.krumm@majorel.biz](mailto:gregory.krumm@majorel.biz)