

Le Groupe Orabank & Satis Fintech SA annoncent la signature d'un partenariat stratégique pour la mise en place d'un centre d'appels

Lomé, 27 novembre 2024 – Le Groupe Orabank et Satis Fintech SA, expert en solutions de gestion de la relation client, ont le plaisir d'annoncer la signature d'un partenariat stratégique visant la mise en place d'un centre d'appels opérant dans les pays de présence du groupe bancaire.

Ce partenariat vient renforcer l'engagement d'Oragroup envers ses clients en leur offrant un service de qualité, rapide et adapté à leurs besoins. Grâce à l'expertise de Satis Fintech SA, ce centre d'appels permettra d'améliorer l'expérience client tout en optimisant l'efficacité opérationnelle de la banque.

Le nouveau centre d'appels, dont le déploiement est prévu dans les pays de présence, aura pour objectif de :

- Fournir une assistance multilingue pour répondre aux besoins variés des clients
- Gérer les demandes courantes et spécifiques, allant de l'assistance technique à la gestion des produits financiers

Ferdinand NGON KEMOUM, Administrateur Directeur Général d'Oragroup, a déclaré : « Ce partenariat marque une étape importante dans notre stratégie centrée sur le client. En collaborant avec Satis Fintech SA, nous nous assurons d'offrir des services qui répondent aux attentes toujours croissantes de nos clients et qui reflètent notre engagement envers l'excellence opérationnelle. »

Patrick R. DJONDO, Président Directeur Général de Satis Fintech SA, a déclaré : « Nous sommes honorés de collaborer avec Oragroup pour ce projet d'envergure internationale. Notre expertise en gestion de la relation client et nos solutions technologiques innovantes permettront de garantir une expérience client fluide et satisfaisante à travers les pays de présence de la banque. »



À propos du Groupe Orabank

Le Groupe Orabank est présent dans 12 pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Guinée Bissau, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, Tchad et Togo) et dans quatre zones monétaires (UEMOA, CEMAC, Guinée et Mauritanie). Avec plus de 170 agences et points de ventes, une société de gestion et d'intermédiation (SGI) et plus de 2 500 collaborateurs, le groupe Orabank offre à près de 700 000 clients (grandes entreprises multinationales, régionales et locales, institutionnels, PME, professionnels, TPE et particuliers) une large gamme de produits et services bancaires et financiers selon des principes de proximité et de réactivité.

En visant l'inclusion financière par le déploiement de solutions innovantes, le groupe Orabank se concentre aussi sur des segments de la population à revenus modestes. Cet engagement se traduit par sa politique RSE, partie intégrante de sa stratégie et priorité de ses organes de direction, axée sur la transition énergétique, la gestion des risques environnementaux et sociaux, le bien-être du public et de ses collaborateurs.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <mailto:https://www.orabank.net/fr> ou LinkedIn, @GroupOrabank on X, Facebook, Instagram, et YouTube. Explorez également KEAZ, la plateforme numérique du groupe Orabank.

À propos de Satis Fintech SA

Satis Fintech SA offre des services de gestion des réclamations des clients des établissements financiers avec des applications propriétaires web et mobiles utilisant l'intelligence artificielle, le Business Intelligence et la Data Science pour adresser spécialement et efficacement les réclamations dans le secteur financier en Afrique et dans les pays émergents.

Convaincu que la confiance des consommateurs de services financiers dans les moyens digitaux actuels et futurs est un ingrédient essentiel pour l'inclusion financière, elle s'investit dans des plateformes nationales et sous-régionales qui connectent à la fois les clients, banques commerciales, autorités de régulation et supervision.

Le Contact Center de Satis Fintech SA opéré avec son logiciel SatisMacro révolutionne la gestion des réclamations et apportera aux filiales Orabank et à leurs clients une prise en charge efficace et inédite de leurs préoccupations tout en permettant l'identification des opportunités d'amélioration des produits, processus et pratiques.

Les logiciels de Satis Fintech SA sont en cours d'utilisation dans une douzaine de pays et a été primés à plusieurs reprises pour leur importance pour l'inclusion financière en Afrique.

Contact Presse :

Oragroup

Direction de la Communication Groupe

komi.ahawo@orabank.net

Satis Fintech SA

Direction Marketing

contact@dmdsatis.com

