SICCAM 2008 : du jeudi au samedi 17 mai à Casablanca

Technologie

Posté par: Visiteur

Publié le : 17-04-2008 01:38:50

Le Salon International des Centres de Contacts et d'Appels au Maroc, tiendra sa 5ème édition du Jeudi 15 au Samedi 17 mai prochains à Casablanca. 60 exposants et partenaires, plus de 1600 visiteurs professionnels d'une dizaine de pays viendront débattre et construire des partenariats bien au-delà du marché marocain.

Cette année le SICCAM fêtera les 8 ans de la création du secteur des centres d'appels, qui emploi désormais plus de vingt cinq mille personnes, et compte pas moins de 250 entreprises spécialisées (centres d'appels, fournisseurs à titre principal dans les domaines des télécoms, informatique, logiciels, formation, conseil, immobilier...).

En effet grâce à la libération des télécoms engagée par le royaume, le secteur des centres d'appels a pu décoller après que les tarifs et les conditions de qualité des liaisons de télécoms internationales aient été améliorés.

Aujourd'hui les centres d'appels basés au Maroc occupent les premières places pour l'offshore francophone à plus de 60%, et l'offshore hispanophone à 100% grâce aux compétences linguistiques et culturelles de millions de marocains du nord (Tanger, Tétouan..). De plus, un marché local de la relation clients s'est développé dès l'an 2000 grâce à l'ouverture des centres d'appels de Maroc Télécoms et de Méditel, puis l'année dernière de Wana, le troisième opérateur télécoms.

Avec la création d'une vingtaine de nouveaux sites par an, le Maroc continue à accueillir à la fois de nouveaux entrants, et à offrir des possibilités d'extension à des centres d'appels qui cumulent parfois cinq à huit sites de production dans plusieurs villes du Maroc.

Grâce à la mise en place réussie du secteur des centres d'appels, le Maroc a pu prendre son envol dans les autres domaines de l'offshoring. Des centaines de sites accueillent désormais ces structures, comme le Technopark de Casablanca, avec des dizaines de start up, le Millénium à l'entrée de Casablanca qui accueille les centaines de positions de Dell... Prenant conscience de l'importance de la demande, l'état a encouragé la création de nouveaux parcs dédiés, dont le démarrage est prévu dans les prochains mois.

Le SICCAM fera le point de l'évolution du secteur et a choisi pour thème général : « 8 années de croissance, et demain ? » .

Comme chaque année, le SICCAM accueillera des débats sur le marché maghrébin et africain des centres d'appels, pour encourager les partenariats, et renforcer la place de l'Afrique dans le domaine. La perspective d'une fédération africaine des associations de centres d'appels sera à nouveau d'actualité, afin de devenir un interlocuteur continental au même titre que la Fédération européenne des associations de centres d'appels, ECCO, ou ses homologues nord américaine et asiatique.

Menara